

المعايير الدنيا لإدارة المخيم

طبعة سنة 2021

المحتويات

معلومات عن المعايير الدنيا لإدارة المخيم

في حالة وجود أزمة إنسانية، غالباً ما تكون المخيمات والمواقع الشبيهة بالمخيمات الأماكن الوحيدة التي يمكن فيها للنازحين في الداخل واللاجئين التماس الحماية والمساعدة.

تصف هذه **المعايير الدنيا لإدارة المخيم** الإجراءات الدنيا اللازمة لدعم المشاركة الهادفة في موقع ما، فضلاً عن التخطيط والتنسيق بين القطاعات والوكالات. وهي تهدف إلى توضيح دور أي وكالة من وكالات إدارة المواقع تعمل على أساس يومي في محيطات إنسانية وتعمل لتحديد المستويات الدنيا لجودة ذلك العمل. ولئن كانت هذه المعايير تُعرف بالمعايير الدنيا لإدارة المخيم إلا أنها تنطبق أيضاً في جميع السياقات التي يلتمس فيها النازحون المأوى والحماية وغير ذلك من أشكال الدعم، ومصطلح "موقع" يُستخدم ما إذا لم يكن المقصود سياق مخيم معين.

تستند المعايير إلى الاعتقاد الأساسي أن: **حقوق جميع النازحين يجب احترامها ولا بد من تلبية احتياجاتهم بطريقة تدعم كرامتهم.**

إنّ الحاجة إلى مجموعة معايير لقياس جودة العمل الذي تقوم به وكالة من وكالات إدارة المخيمات قد طال أمدها. ففي عام 2002 سلّمت وكالات إدارة المخيمات الرئيسية وسلّم المهنيون الميدانيون بغياب الاتفاق على معايير وسياسات مشتركة وبمستويات المساعدة والحماية التي تبين أنها غير كافية. وسّلمت هذه الوكالات وسلّم هؤلاء المهنيون بالحاجة إلى مبادئ توجيهية مشتركة وأدوات لإدارة المخيمات، مما أفضى إلى إعداد مجموعة أدوات إدارة المخيم في عام 2004. واليوم مجموعة الأدوات هذه معترف بها تماماً كمرجع للمعارف والدروس الشاملة المستفادة فيما يتصل بإدارة المخيمات. وتلت ذلك أدلة وكُتيبات أخرى، ولا سيما دليل المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين لعام 2010 لحماية النازحين في الداخل(داخل الدولة). ومؤخراً، أفضى الطلب الموجّه من المهنيين الميدانيين، إلى جانب الأهداف الرئيسية للقطاعات العالمية لوضع أُطر سياسات عامة مشتركة فعالة إلى قيام قطاع تنسيق وإدارة المخيمات بإطلاق مشروع في عام 2016 لوضع معايير قطاعية دنيا.

والمعايير الدنيا لإدارة المخيمات الناتجة عن ذلك هي نتيجة استشارة واسعة النطاق في الميدان ودراسات استقصائية على الشبكة ومناقشات مجموعات تركيز ومراجعات مكتبية ومشورة من أهل الخبرة. واستُشير بشكل فعلي كل من النازحين في الداخل والشركاء المنفذين الرئيسيين والنظراء في الحكومات من أجل الإسهام في المعايير. والمعايير، إذ تُسلم بأن المخيمات وغيرها من مواقع النزوح الأخرى جزء من نظام استجابة إنسانية أوسع، فهي تحيل إلى الوثائق التوجيهية القائمة في كل من القطاع التقني لقطاع تنسيق وإدارة المخيمات ودليل حماية النازحين في الداخل ومصادر شراكات المعايير الإنسانية الأساسية، بما في ذلك دليل "اسفير": (Sphere) الميثاق الإنساني والمعايير الدنيا في مجال الاستجابة للكوارث. وهي بذلك توجّه الأشخاص العاملين في مواقع النزوح فيما يتصل بما يمكن توقعه من مهنيي قطاع تنسيق وإدارة المخيمات ودعم مديري المواقع الذين قد يكونون جُدداً على القطاع.

ما هي الجهات المستهدَفة من خلال المعايير الدنيا لإدارة المخيم؟

المستهدفون الرئيسيون من هذه المعايير هم **مديرو المواقع وأفرقتهم**، أي الموظفون الذين يعملون في مواقع النزوح بشكل يومي.

والغاية منها أيضاً هو أن يستخدمها آخرون يعملون مع النازحين في الأماكن التي يعيشون فيها. وهذا يشمل الأشخاص العاملين بشكل مباشر وبشكل يومي مع النازحين في الداخل، والمخططين، وصانعي السياسات، والأخصائيين التقنيين، والمنسقين، والمانحين، والأوساط الأكاديمية، والجهات العاملة فيما يتصل بالمناصرة ووسائط الإعلام والاتصالات.

وقد يحتاج الأمر إلى نُهُج تنظيمية مختلفة لإدارة الموقع لتحقيق المعايير الدنيا، رهناً بالسياق وتسليماً بذلك فإن هذه المعايير تستخدم مصطلح "وكالة إدارة الموقع" العام للإشارة إلى كامل مجموعة هياكل أفرقة المواقع المختلفة. وهي تشمل ما يلي:

- وكالة إدارة المخيم التقليدية التي تنظم هياكل الحوكمة للمجتمعات المحلية النازحة وتنسق المساعدة والخدمات التي توفرها المنظمات الإنسانية وغيرها من المنظمات (من قبيل الكيانات الخاصة والسلطات المحلية)؛

- وكالة إدارة المخيمات المتنقلة التي تعتمد على تكييف استجابة قطاع تنسيق وإدارة المخيمات بحسب المواقع المشتتة والعديدة والأقل تنظيماً حيثما لا يكون التواجد الدائم لوكالة إدارة مخيم عملياً أو مفضلاً. وتعمل الوكالة عن كثب مع النازحين الذين يعيشون في هذه المواقع لتنظيم استجابة متعددة القطاعات لاحتياجاتهم. وهي تركّز أساساً على إدارة وتنسيق المواقع المشتركة من مختلف الأحجام والمواقع المشتّتة، مع التأكد من مشاركة المقيمين في المواقع في إدارة الاستجابة. وعند اللزوم يمكن أن تستهدف أيضاً مجموعات أوسع من السكان الذين يعيشون في منطقة بعينها لضمان استجابة منسقة قائمة على أساس المنطقة المعنية؛
- دعم إدارة الموقع الذي يوفّر لنظير وطني أو حكومي أو معيَّن من الحكومة أو منظمة محلية معينة، حيثما احتاج الأمر إلى دعم إضافي. ويوفّر فريق دعم إدارة الموقع الدعم لتعزيز قدرات إدارة الموقع المعيّن بحيث يتسنى للفريق تحقيق النتائج بالاستناد إلى أدوارها ومسؤولياتها. ويمكن أن يشمل ذلك، على سبيل المثال، دعم التنسيق والرصد اليوميين لتقديم المساعدة وتوفير الخدمات؛ والتدريب وبناء المهارات، بما في ذلك عن طريق توفير الأدوات الملائمة؛ وتوفير المعدات ذات الصلة.

بنية المعايير

تتقاسم المعايير الدنيا لإدارة المخيم بنية مشتركة شبيهة ببنية المعايير الإنسانية الأخرى لمساعدة القارئ على فهم التعبير العام (المعايير الدنيا)، وتلي ذلك مجموعة من الإجراءات الرئيسية والمؤشرات والمذكرات الإرشادية لتحقيق هذه المعايير.

- **المعايير الدنيا** مستمدة من مبدأ حقوق النازحين. وهي عامة ونوعية في طبيعتها وتحدّد المستوى المراد بلوغه في أي أزمة من الأزمات.
- **الإجراءات الرئيسية** تبيّن الخطوات العملية لتحقيق المعيار الأدنى. وهي مقترحات قد لا تنطبق في جميع السياقات. وعلى المهني أن يختار أكثرها وجاهة بالنسبة للوضع.
- **المؤشرات الرئيسية** تُستخدم كمؤشرات لقياس مدى تحقيق المعيار من عدمه. وهي توفّر طريقة لإدراك نتائج العمليات والبرامج في خلفية المعيار المعني وعلى مدى دوام الاستجابة. والمتطلبات الكمية الدنيا هي المستوى الأدنى المقبول لتحقيق المؤشرات ولا تُدرج إلا في حالة وجود توافق قطاعي.
- **الملاحظات الإرشادية** توفر معلومات إضافية لدعم الإجراءات الرئيسية مع الإحالة المرجعية إلى المعايير والتوجيهات والأدوات الأخرى.

العمل مع المؤشرات الرئيسية

المؤشرات الرئيسية هي طريقة لقياس مدى تحقيق معيار ما من عدمه ويجب عدم الخلط بينها وبين المعيار نفسه. والمعيار عام شامل ولكن المؤشرات الرئيسية، مثل الإجراءات الرئيسية، يجب تطويرها رهناً بالسياق ومرحلة الاستجابة.

هناك ثلاثة أنواع من المؤشرات:

- تتأكد **المؤشرات العملية** مما إذا كان شرط أدنى قد تحقق أم لا؛
- **مؤشرات التقدم المحرز** توفّر وحدة القياس لرصد تحقيق المعيار. ويجب أن تُستخدم لتحديد الوضع الأساسي وتحديد الأهداف مع الشركاء والجهات المعنية ورصد التقدم المحرز صوب تحقيق ذلك الهدف؛
- **مؤشرات الهدف** هي أهداف تمثل المعيار الأدنى الذي لا يمكن دونه تحقيق الهدف. ويجب بلوغ هذه المؤشرات بأسرع ما يمكن، ذلك أن التقصير في بلوغها سوف يعرّض البرنامج للخطر إجمالاً.

والمعايير تستخدم مؤشرات كمية ونوعية على حد سواء في جميع الميادين. والمؤشرات التي تقيس المعلومات النوعية، من قبيل مؤشرات الرضا أو الشعور مدرجة لتعزيز المساءلة، ولا سيما لسكان المواقع، وللمساعدة على إحداث وتطوير تغيرات عملية تحتاج وكالات إدارة المخيمات إلى إدخالها لتحقيق المعايير.

والبيانات الموزّعة بحسب نوع الجنس والسن والإعاقة، بحد أدنى، تسمح لمديري البرامج وصانعي القرارات بالنظر بتعمق في نتائج توفير الخدمات وتسليمها. وقد يحتاج الأمر إلى المزيد من توزيع البيانات رهناً بالسياق.

ماذا يُقصد بلفظة "الأدنى/الدنيا" وما الذي يحدث في حالة تعذّر تحقيق المعايير الدنيا؟

تستند المعايير الدنيا لإدارة المخيم إلى الاعتقاد الأساسي أن **حقوق جميع النازحين في الداخل يجب احترامها ويجب تلبية احتياجاتهم بطريقة تدعم كرامتهم.** وبذلك تكون هذه المعايير **معايير دنيا** وتظل ثابتة. غير أن الإجراءات الرئيسية والمؤشرات تحتاج إلى التأقلم لكي تكون هادفة في المحيط التشغيلي بإسهام من سكان الموقع، سواء كانوا من النازحين أو من المجتمعات المحلية المضيفة. والسياق سوف يتغير أيضاً طوال دورة حياة الموقع، بحيث تتعين مراجعة مدى ملاءمة المعايير والإجراءات للغرض مع مرور الوقت.

يجب أن تسعى وكالات إدارة المخيمات على الدوام إلى تجاوز هذه الحدود الدنيا، والتوجّه إلى أكثر ما يمكن من المجموعات وتلبية احتياجاتها المحددة. ولا يمكن افتراض أن تكون المساعدة نشاطاً محايداً يؤثر في الجميع بالتساوي. وسياق وطريقة تقديم المساعدة يؤثران في مدى احترام ومراعاة حقوق الإنسان واحتياجات الأشخاص المتضررين. وبالتالي فإن النهج القائم على حقوق الإنسان يوفّر الإطار والمعايير الضرورية لأنشطة المساعدة الإنسانية.

وفي الحالات التي لايمكن استيفاء المعايير فيها، يجب أن يُقيّم بحذر وعناية أي مقترح للتقليل من الشروط الدنيا. ويجب أن تقوم وكالات إدارة المخيم بالاتفاق جماعياً على أية تخفيضات في المعايير والإبلاغ عن عدم الكفاية في التقدم الفعلي على خلفية الحدود الدنيا للمعايير. ويجب أن يتفق على ذلك الأشخاص النازحون والمجتمعات المحلية المضيفة والمنظمات العاملة في الموقع وغير ذلك من الجهات المعنية الرئيسية. ويتعين على المنظمات الإنسانية أيضاً تقييم الأثر السلبي الناتج عن عدم الوفاء بمعيار ما واتخاذ الخطوات اللازمة للحد من أي ضرر. وعلى وكالات إدارة المخيمات استخدام هذه الثغرة في الاستجابة من أجل المناصرة والسعي إلى بلوغ المؤشرات بأسرع ما يمكن.

استخدام المعايير في سياق محدد

تتم الاستجابة الإنسانية في سياقات متعددة مختلفة. وهناك عدة عوامل سوف تؤثر في كيفية تطبيق المعايير في المحيط التشغيلي لدعم الحق في الحياة والكرامة. ومن بين هذه العوامل ما يلي:

- المحيط الذي تُقدم فيه الاستجابة الإنسانية؛
- الاختلافات بين السكان والتنوع فيما بين الأشخاص؛
- الحقائق والوقائع العملية واللوجستية التي سوف تؤثر في كيفية تقديم الاستجابة الإنسانية ونوعها؛
- الوضع الأساسي والمؤشرات الملائمة للسياق - مع تعريف المصطلحات وتحديد الأهداف.

والثقافة واللغة وقدرة المستجيبين والأمن والوصول إلى الاستجابة والأوضاع البيئية والموارد كلها عوامل سوف تؤثر في الاستجابة. ومن الأهمية بمكان أيضاً التحسّب لأية آثار سلبية محتملة للاستجابة والعمل على الحد من هذه الآثار. والمعايير الدنيا لإدارة المخيمات اساس طوعي لتحديد الجودة والمساءلة يهدف إلى تشجيع أوسع استخدام ممكن للمعايير والتحكم فيها. وهذه المعايير ليست دليلاً حول "الكيفية" وإنما هي وصف لما يجب توخيه كقدر أدنى لصالح السكان من أجل الانتعاش والتعافي بعد أزمة ما، في ظل الكرامة. والالتزام بهذه المعايير لا يعني تنفيذ جميع الإجراءات الرئيسية أو الوفاء بجميع المؤشرات الرئيسية لجميع المعايير. ودرجة تمكّن منظمة ما من تلبية المعايير ستتوقف على مجموعة من العوامل، يخرج البعض منها عن نطاق سيطرتها. وقلة سبل الوصول إلى السكان المتضررين أو انعدام الأمن السياسي أو الاقتصادي يمكن أن يجعل من تحقيق المعايير أمراً مستحيلاً. وفي الحالات التي تتجاوز فيها المتطلبات الدنيا الظروف المعيشية للمجتمع المحلي المضيف تحتاج وكالات إدارة المخيمات إلى تقييم كيفية الحد من التوتر المحتمل، مثلاً عن طريق توفير خدمات مجتمعية الأساس. وفي بعض الحالات قد تحدد السلطات الوطنية شروطاً دنيا تكون أعلى من المعايير.

الصلة بالمعايير الأخرى

إن المعايير الدنيا لإدارة المخيمات لا تغطي جميع جوانب المساعدة الإنسانية التي تدعم الحق في العيش الكريم. وقد وضعت المنظمات الشريكة معايير تكميلية في عدة قطاعات مستندة إلى نفس الفلسفة والالتزامات المتبعة في مجموعة المعايير هذه. وهي متاحة من خلال دليل "اسفير"، وشراكة المعايير الإنسانية، والمواقع الخاصة بمنظماتها الشريكة على الشبكة.

- دليل "اسفير"؛ الميثاق الإنساني والمعايير الدنيا في الاستجابة الإنسانية: جمعية "اسفير"
- المبادئ التوجيهية والمعايير المتعلقة بالماشية في حالات الطوارئ: مشروع "LEGS"
- المعايير الدنيا لحماية الأطفال في العمل الإنساني: التحالف من أجل حماية الطفل في العمل الإنساني
- المعايير الدنيا للتعليم: التأهب والاستجابة والانتعاش: الشبكة المشتركة بين الوكالات من أجل التعليم في حالات الطوارئ
- معايير الانتعاش الاقتصادي الدنيا: شبكة التعليم والتشجيع فيما يتصل بالمؤسسات الصغرى
- المعيار الأدنى لتحليل السوق: شراكة التعلّم في مجال النقد
- معايير الإدماج الإنساني للمسنين والأشخاص ذوي الإعاقة: ائتلاف الشيخوخة والعجز

شكر وتقدير

يود الفريق العامل المعني بمعايير إدارة المخيم التقدم بالشكر لأكثر من 850 شخصاً من جميع أنحاء العالم ساهموا في وضع هذه المعايير.

وقد عُقدت مشاورات ميدانية في بنغلاديش وتركيا وجنوب السودان والصومال والعراق، فضلاً عن مشاورات بالفيديو على الانترنت في كل من الأرجنتين وإكوادور والبرازيل وبنما وبوليفيا وبيرو والجمهورية الدومينيكية والسلفادور وفنزويلا وغواتيمالا وكوستاريكا وكولومبيا والمكسيك وهندوراس. وكانت هذه المشاورات أساسية في إعطاء صورة جيدة عن التنوع والخصوصية اللازمين في إدارة مواقع النزوح.

وعبارة "لا يتقرّر شيء يعنينا من دون إشراكنا" عبارة نثمّنها ونودنا أن نتوجه بشكل خاص بالشكر إلى النازحين في جنوب السودان وبنغلاديش (وغيرهم من الأشخاص الذين ساهموا في الخفاء على الشبكة) لمشاركة تجربتهم بشكل مباشر في مجال العيش في موقع نزوح وسبل جعل هذه المعايير تعكس ذلك الواقع بشكل أفضل.

كما نتوجّه بالشكر إلى الزملاء التالي ذكرهم الذين لعبوا، كأعضاء في كتل إدارة وتنسيق المخيمات الوطنية/ أفرقة العمل القطاعية أو في قطاعات إنسانية أخرى، دوراً مركزياً في التشاور بخصوص الإسهام في المعايير.

تحالف العمل الجماعي للكنائس/ المنظمة الدانمراكية للمساعدة الكنسية	كنيسية دون بوسكو الكاثوليكية
وكالة المساعدة والتعاون التقني لأغراض التنمية	الحماية المدنية في السلفادور
وكالة الأدفنتيسيت للإغاثة والتنمية الدولية	المجتمعات المحلية العالمية
الاتحاد العربي للهيئات العاملة في رعاية الصم	اليد في اليد من أجل سوريا
محافظة هاراوكا	الرابط الصحي في جنوب السودان
جمعية العطاء للإغاثة	جمعية حماية الطفل الخيرية
مؤسسة بارازاني الخيرية	مؤسسة الإغاثة الإنسانية
بلومونت	شراكات المعايير الإنسانية
لجنة بنغلاديش للنهوض بالريف	مبادرات تأثير العمل الإنساني والإنمائي

مؤسسة كير	فريق التنسيق المشترك بين القطاعات
كاريتاس – بنغلاديش	منظمة الهجرة الدولية
كاريتاس – العراق	منظمة "إنترسوس" للمساعدة الإنسانية
بيت المهاجر في سالتيليو	مركز التنسيق المشترك للأزمات التابع لحكومة كردستان الإقليمية
اللجنة الدولية للصليب الأحمر	مؤسسة مرام للإغاثة والتنمية
اللجنة الدولية للنهوض بالشعوب	الرأفة (Mercy) – وكالة المساعدة والتنمية التابعة للولايات المتحدة
مؤسسة الآفاق الجديدة الكولومبية	مؤسسة موزون للمساعدة الإنسانية والتنمية
منظمة التعاون الدولي الإيطالية	المعهد الوطني للدفاع المدني في بيرو
مجلس الدنماركي للاجئين	مؤسسة إنقاذ الطفولة
الجمعيات الوطنية للصليب الأحمر في أمريكا اللاتينية	مركز سكالابريني للهجرة
القدرات النرويجية/ المجلس النرويجي للاجئين	مشروع صيانة المواقع والهندسة، بنغلاديش
رابطة شباب الحدود الشمالية	جمعية الأطباء الشبان الصوماليين
المجلس النرويجي للاجئين	وكالة تنمية جنوب السودان
مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية	مركز العبور: بيت الأسرة المقدسة، المكسيك
المشروع الدولي لكفالة الأطفال	مركز العبور: مركز إيواء المهاجرين "الأخوة في الطريق"، المكسيك
منظمة الاستشارة وبناء القدرات والتدريب "POINT"	جمعية الهلال الأحمر التركية
جمعية الهلال الأحمر القطرية	منظمة الأمم المتحدة للطفولة (المياه والصرف الصحي والنظافة العامة، حماية الطفل)
الشبكة الكنسية لأمريكا اللاتينية ومنطقة الكاريبي (Red Clamor)	إدارة الأمم المتحدة لعمليات السلام
المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين	مفوض إغاثة اللاجئين وإعادة توطينهم ، بنغلاديش

شبكة منظمات أمريكا اللاتينية للأشخاص ذوي الإعاقة (RIADIS)	منظمة "بنفسج" (Violet Organization)
منظمة مساعدة السكان المتأثرين بالنزاعات "RNVDO"	النساء الرائدات من أجل السلام والحياة "HINNA"
هيئة ساعد الخيرية	برنامج الأغذية العالمي
جمعية "Samaritan's Purse" الخيرية	منظمة أنشطة الشباب
إنقاذ النساء والأطفال في الصومال	

وقد وفّر التمويل كل من منظمة الهجرة الدولية والمجلس الدنماركي للاجئين والمفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين.

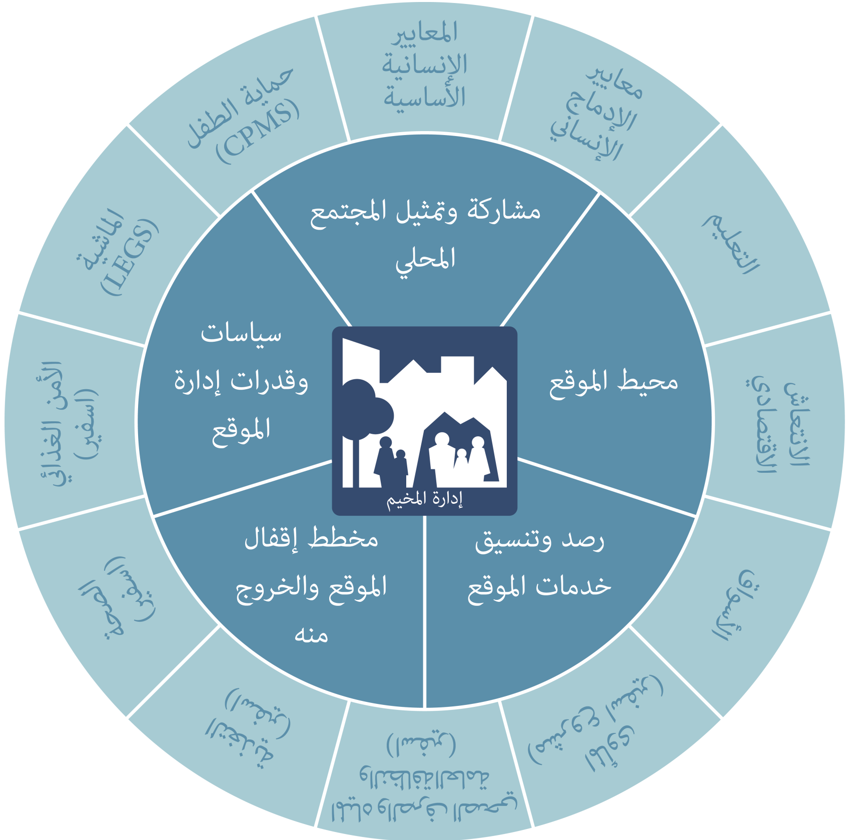
واستُخدمت إصدارات نموذجية من هذه المعايير في الصومال وسوريا، واستُخدمت بوصفها الأساس لبناء القدرات في المنظمات غير الحكومية المحلية بإندونيسيا.

ونتوجه بالشكر أيضاً إلى منظمة الهجرة الدولية والمجلس الدنماركي للاجئين لتسخيرهما لكل من جينيفر كلاين كفيرنمو وتوم ستورك لتنسيق وإدارة الفريق العامل والمشاورات وعملية الصياغة.

وقد أسهم كلّ من الفريق الاستشاري الاستراتيجي التابع لقطاع تنسيق وإدارة المخيمات، وسارة ريبيرو فيرو وإيريكا كاراباندي وديفيد برو، في المسودات السابقة وتقدموا بتعليقات مستفيضة، في حين ساعد كيت داير من شركاء ومهني المعايير الإنسانية في المساعدة والحماية في المجال الإنساني، على التوصل إلى النسخة النهائية. وقامت بإعداد الرسم البياني ليفيا ميكوليك من ورشة العمل الإنساني (The Human Atelier).

وأخيراً، لا ننسى الرجال والنساء والأطفال النازحين الذين يعيشون في مواقع مؤقتة اليوم. أيها اللاجئون وأيضاً المهاجرون وملتمسو اللجوء نحن نساند كرامتكم وندعمها كي تعودوا قريباً إلى دياركم. إنكم إلهام بالنسبة لنا في عملنا الإنساني.

المعايير المكمّلة للمعايير الدنيا لإدارة المخيم



المصدر: وان سوفونبانيتش/ منظمة الهجرة الدولية2020.

مقدمة

مقدمة

من يقيم بالمواقع المؤقتة؟

في صفوف السكان النازحين قد تكون لبعض الفئات من الأشخاص احتياجات خاصة. وكما هو الحال بالنسبة لدليل "اسفير" وغير ذلك من المبادئ التوجيهية لشركاء المعايير الإنسانية فقد استخدمت المعايير الدنيا لإدارة المخيم مصطلح "الأشخاص" بالمعنى الواسع في كامل هذا الدليل. و"الأشخاص" هم الأشخاص الذين يدعمهم مديرو المواقع في حين أنهم يقيمون بشكل مؤقت في مواقع مؤقتة، ولجميع الأشخاص الحق في العيش بكرامة. ويشمل مصطلح "الأشخاص" النساء والرجال والفتيان والفتيات، بصرف النظر عن السن أو الاعاقة أو الجنسية أو الإثنية العرقية أو الحالة الصحية أو الانتماء السياسي أو التوجه الجنسي أو النوع الجنسي أو أي خصائص أخرى مميّزة قد يستخدمونها لتحديد هويتهم.

ووكالة إدارة الموقع، من خلال تنسيقها على مستوى الموقع، مسؤولة عن تأمين بيئة واقية لجميع المقيمين بالموقع. ولن يكون جميع الأشخاص متساوين من حيث التحكّم والنفوذ والموارد، ولا سيما في المواقع المؤقتة التي تدوم لأعوام عديدة. وستكون للأفراد والمجموعات قدرات واحتياجات ونقاط ضعف مختلفة طوال دورة حياة الموقع وهي قدرات واحتياجات ونقاط ضعف سوف تتغير على مر الزمن. وهذه العوامل وغيرها من العوامل الأخرى قد تكون أيضاً الأساس للتمييز المتعمّد. وعلى وكالات إدارة المواقع الاهتمام بشكل خاص بالموازنة بين احتياجات الأفراد والمجموعات الضعيفة بشكل خاص وفي نفس الوقت الالتزام بمبدأ النزاهة. وإيلاء عناية خاصة للتشاور وتصميم البرامج ورصد الاحتياجات في الثغرات والمساعدة أساسي في إدارة الاستيطان المؤقت.

فئات السكان	المجموعات ذات الاحتياجات الخاصة
الأطفال	الأطفال الذين لا يرافقهم أحد والمفصولون عن ذويهم الأطفال الذين كانوا في السابق منخرطين في قوات مسلحة أو مجموعة مسلحة الأطفال الذين يعيلون أسراً معيشية البنات المتزوجات البنات الحوامل الأطفال الناجون من العنف القائم على نوع الجنس
المراهقون والشبان	الشبان المنقطعون عن الدراسة والعاطلون عن العمل الأطفال الذين كانوا في السابق منخرطين في قوات مسلحة أو مجموعات مسلحة
النساء	النساء ربّات الأسر، بمن فيهن الأرامل النساء دون دعم ذكر في الأسرة النساء اللاتي كن في السابق منخرطات في قوات مسلحة أو مجموعات مسلحة النساء الناجيات من العنف القائم على نوع الجنسي النساء الحوامل والأمهات المرضعات
المسنون	المسنون دون دعم عائلي أو مجتمعي و/أو الذين هم مسؤولون عن أطفال دون سن 18 عاماً

الأشخاص المتضررون نتيجة للمرض أو الصدمات	الأشخاص المرضى الذين يفتقرون لدعم عائلي أو مجتمعي الأشخاص الذين يعيشون وهم مصابون بفيروس نقص المناعة البشري/الإيدز أو هم مهددون بخطر الإصابة الناجون من التعذيب
مجموعات الأقليات	الأقليات الإثنية والقومية الأقليات الدينية الأقليات اللغوية مجموعات الرحّل/ الرُعاة المثليات والمثليون ومزدوجو الميل الجنسي ومغايرو الهوية الجنسانية والحاملون لصفات الجنسين
الرجال	الشبان/الرجال المحرومون من حقوقهم الذكور الناجون من العنف الجنسي العُزّب الذين يعيلون أسراً معيشية
الأشخاص ذوو الإعاقة	

⨂ يمكن قراءة المزيد عن دور مديري المواقع في تقديم المساعدة والحماية للمجموعات التي لها احتياجات خاصة في مجموعة أدوات إدارة المخيم (الفصل 11) ودليل "اسفير" لعام 2018، الصفحات 10-16 للاطلاع على التعاريف وقراءة المزيد.

ما هي إدارة الموقع؟

إدارة الموقع هي تنسيق ورصد توفير الخدمات وتقديم الحماية والمساعدة في الأماكن التي ينزح إليها الأشخاص. وإدارة الموقع، إذ تطبّق إطار الحماية القانونية والمعايير الإنسانية الدنيا من خلال الحوكمة على صعيد المجتمع المحلي والنظم التشاركية، هي في نفس الوقت تقنية واجتماعية. وهي تهدف إلى التأكد من أن الخدمات والحماية الموفّرة في المحيطات المجتمعية تتفق مع القوانين الوطنية والدولية ومع المبادئ التوجيهية والمعايير المتفق عليها وطنياً ودولياً، لتحسين جودة الحياة والكرامة أثناء النزوح وفي الدعوة إلى الحلول الدائمة ("المستدامة").

ولفظة "موقع" تُستخدم بشكل متزايد في القطاع لكي تنطبق على المخيمات والمواقع الشبيهة بالمخيمات، بما في ذلك المخيمات المنظمة، والمخيمات شبه المنظمة، والمراكز الجماعية، ومراكز الاستقبال والعبور، ومراكز الإجلاء – وهي تُستخدم في كامل هذه الوثيقة من أولها إلى آخرها. وحيثما تكون هناك اختلافات في الخصائص المميزة للمواقع تؤثر في أنشطة ومعايير إدارة الموقع اليومية، يرد شرح ذلك في المذكرات التوجيهية. والمواقع أماكن يتم فيها مشاركة البنى التحتية والموارد وإدارتها جماعياً. وتحقيقاً لهذه الغاية يُعتبر التنسيق الفعال على مستوى الموقع بين جميع الجهات المعنية مهمة مركزية في كل وكالة من وكالات إدارة المخيمات.

ويجب أن تظل المخيمات (من كل فئة من فئات المأوى المؤقت) خيار الملاذ الأخير وحلاً مؤقتاً. وحيثما تكون هناك مخيمات قائمة يجب أن تسعى الوكالات والسلطات إلى توفير الحماية وتقديم المجموعة المطلوبة من الخدمات المنقِذة للأرواح في كافة القطاعات الإنسانية بقدر أدنى من المعايير.

ما سبب الحاجة إلى إدارة الموقع؟

حيثما تكون هناك وكالة مخصصة للغرض ويكون موظفوها متواجدين، يؤمّن تسليم قابل للتنبؤ ومنسّق للخدمات. **ويُعزز مديرو المواقع وأفرقتهم المشاركة، ويشجعون المساءلة بالنسبة للأشخاص المتضررين، وييسرون تحديث المعلومات عن احتياجات السكان المتضررين فيما يتصل بالمساعدة وعن موفّري المساعدة الإنسانية والبرامج والخدمات الحكومية وفي نفس الوقت**

تحسين البيئة الوقائية. والهياكل التي يضعها مديرو المواقع غالباً ما تكون أساسية في تمكين الأشخاص المتضررين من تنظيم مجتمعاتهم المحلية وتعبئتها، والمساهمة في تقديم المساعدة واتخاذ قرارات متروية لهم ولأسرهم.

السلطات المحلية غالباً ما تكون المستجيب الأول في حالة الأزمة. وفي بعض المحيطات تكون مكلفة بجميع الأدوار الثلاثة في إطار قطاع تنسيق وإدارة المخيمات (الإدارة والتنسيق والتسيير). وفي محيطات أخرى قد تطلب حكومات وطنية من وكالات خارجية أو من مجموعة التنسيق وإدارة المخيمات قيادة الاستجابة في حالات الطوارئ بشكل جماعي ومشترك.

وفي الأعوام الأخيرة سجّل قطاع تنسيق وإدارة المخيمات اتجاهات أخرى في توفير الخدمات للنازحين. كما أن اتجاهات عامة في مجال التحضّر وعوامل أخرى أيضاً تؤدي حالياً إلى حصول النازحين على ملجأ في مواقع جماعية بديلة أو تفضيل محيطات مخيمات غير رسمية. وهذا يشمل التوافر المحدود للأراضي التي يمكن استغلالها واستخدامها بشكل قانوني لتوليد سبل العيش والوصول المقيد إلى الأسواق والمشاغل الأمنية واستراتيجيات المواكبة. والحكومات المضيفة غالباً ما تكون ممانعة لإقامة مخيمات رسمية لأسباب سياسية رغبة منها في تجنّب الاعتراف الواضح بسكان ما نازحين خاضعين لمسؤوليتها أو التحسّب لنقل السكان المحليين إلى المخيمات بحثاً عن المساعدة والخدمات غير المتاحة لهم في أماكن أخرى. والمخيمات الرسمية المنظمة تحتاج إلى إعداد دقيق، فضلاً عن حقوق ملكية الأراضي المناسبة والميزانية والترخيص من السلطات – وهي أمور غير متوفرة في أغلب الأحيان. وبالإضافة إلى ذلك يفضّل العديد من النازحين عدم العيش في مخيمات منظمة بسبب مشاكل من قبيل ضعف فرص الوصول إلى الأسواق وفرص كسب العيش، فضلاً عن ارتباط ذلك بقلة حرية التنقّل. ويمكن الاطلاع هنا على المزيد بخصوص نُهج قطاع تنسيق وإدارة المخيمات.

أين تنطبق هذه المعايير؟

تنطبق هذه المعايير على كامل مجموعة أنواع مواقع النزوح، انطلاقاً من المخيمات المنظّمة أو التلقائية (العشوائية) وصولاً إلى المراكز الجماعية ومراكز الاستقبال والعبور ومراكز الإجلاء و – في بعض المحيطات – إلى النُهج خارج المخيمات والنُهج القائمة على أساس المناطق. وهناك رأي سائد مشترك هو أن السكان الذين يعيشون في المخيمات مفصولون بشكل واضح عن المناطق المحيطة بهم. لكن، في الواقع، الحدود أقل صرامة والتنقل بين المواقع يمكن أن يكون سلساً جداً. ومنظمات قطاع تنسيق وإدارة المخيمات تشارك بنشاط في تقديم المساعدة في إدارة المواقع للمجتمعات النازحة التي تعيش في المجتمعات المحلية المضيفة وخارج سياقات المخيمات. ويصف الجدول أدناه مجموعة المواقع التي تغطيها هذه المعايير.

المخيمات المنظمة	المخيمات المنظمة يمكن أن تتواجد في الأماكن الحضرية أو النائية. وهي أماكن يعيش فيها النازحون في مواقع مبنية للغرض ولها فريق إدارة مخصص. والخدمات في المخيمات المنظمة يمكن أن تشمل الإمداد بالمياه، وتوزيع الغذاء، وتوزيع المواد غير الغذائية، والتعليم، والرعاية الصحية، المقدمة من الوكالات الإنسانية أو الهياكل البلدية القائمة. وهذه الخدمات موجهة عادة وبشكل حصري إلى الأشخاص الذين يعيشون بالموقع.
مخيمات الاستقرار التلقائي الذاتي	مجموعات النازحين، وهي أحياناً أسر أو مجموعات ذات صلة، يمكن أن تستوطن من تلقاء نفسها في مواقع حضرية أو نائية. وهذه الأنواع من المواقع الشبيهة بالمخيمات هي عادة مستقلة عن المساعدة لبعض الوقت ويمكن أن تتواجد بدون تلقي أي دعم إنساني خارجي أو رسمي. ومخيمات الاستقرار التلقائي غالباً ما تقع على أراضٍ مملوكة بشكل خاص. وهي تتميز بوجود مفاوضات محدودة أو عدم وجود أية مفاوضات مع السكان المحليين أو المالكين بشأن استخدام الموقع أو الوصول إليه. وفي بعض الحالات قد تعمل وكالة لإدارة المخيم على مقربة من الموقع تقيم احتياجات النازحين وتحاول جلبهم إلى هيكل الإدارة كيما يتسنى لهم تلقي المساعدة.

المراكز الجماعية	قد يجد النازحون مأوى في المباني العامة القائمة وفي المرافق المجتمعية، مثلاً في المدارس والمصانع والثكنات والمراكز المجتمعية ومقار البلديات ومباني المدارس والفنادق والمخازن والمصانع المهجورة والمباني غير المكتملة. وهذه المباني لم تُبن على الأرجح كأماكن إيواء. وهي غالباً ما تُستخدم عندما يحدث النزوح في محيط حضري أو إلى محيط حضري. والمركز الجماعي الشبيه بالمخيم يُقصد به فقط أن يكون مكان إيواء مؤقتاً أو مكان عبور. ومستويات المساعدة قد تختلف وتتراوح بين مستويات الاعتماد الكلي والاعتماد المتباين على الذات، ويمكن أن تلعب إدارة المراكز الجماعية دوراً كبيراً في تنسيق الخدمات.
مراكز الاستقبال والعبور	قد يحتاج الأمر إلى مراكز استقبال ومراكز عبور في بداية أية حالة طوارئ كمكان إيواء مؤقت قبل أن يُنقل الأشخاص إلى مكان مناسب وآمن وأطول أجلاً، أو عند نهاية عملية ما كنقطة انطلاق للعودة. وبالتالي فإن هذه المراكز هي عادة إما متوسطة أو قصيرة الأجل ويمكن أيضاً أن تستضيف العائدين. ومراكز العبور توفر عادة هي الأخرى المزيد من الخدمات للسكان ولا تشارك إلا بشكل غير مباشر في أنشطة إشراك المجتمعات المحلية وصنع القرار.
مراكز الإجلاء في حالات الطوارئ	مراكز الإجلاء في حالات الطوارئ تقام لتوفير مأوى مؤقت مناسب للأشخاص الذين يفرون من خطر محدد ومباشر مثل المخاطر الطبيعية من قبيل الأعاصير والحرائق والفيضانات. وغالباً ما تُستخدم المدارس والحلبات الرياضية والمباني الدينية أو المدنية. ويجب إعدادها وتخطيطها مسبقاً قبل حدوث الكوارث متى وحيثما أمكن ذلك وهي بحاجة إلى تأمين مأوى ميسور أو الإعداد لمأوى معقول. والسلطات المركزية بحاجة إلى التخطيط لعدد الأشخاص لليلة الواحدة، بحسب تدفق الأشخاص المقدر.
المخيمات الخارجية أو النُهج القائمة على أساس المنطقة	تنطبق نُهج المخيم الخارجي أو المنطقة الخارجية (وتدعى أحياناً المحيط المجاور) على المناطق الجغرافية المعينة ويمكن أن تحصل في محيطات حضرية أو شبه حضرية أو ريفية. والأنشطة يوفرها فريق متنقل يتمتع بمهارات ومواصفات قابلة للتكيف. ويركّز عملها على إنشاء مركز لتوفير خدمات إدارة الموقع للأشخاص الذين يعيشون في كامل المجتمع المحلي من مضيفين ونازحين. والإيواء يمكن أن يشمل مباني مستأجرة ومستوطنات تلقائية. وهي تُستخدم في الغالب في مواقع النزوح المشتّتة والتي يصعب الوصول إليها. ولها مدة حياة قصيرة ذلك أنها تُستخدم لأغراض حالات طارئة تتطور ويجب أن تتفق عن كثب مع الهياكل الوطنية.

المحيطات الحضرية

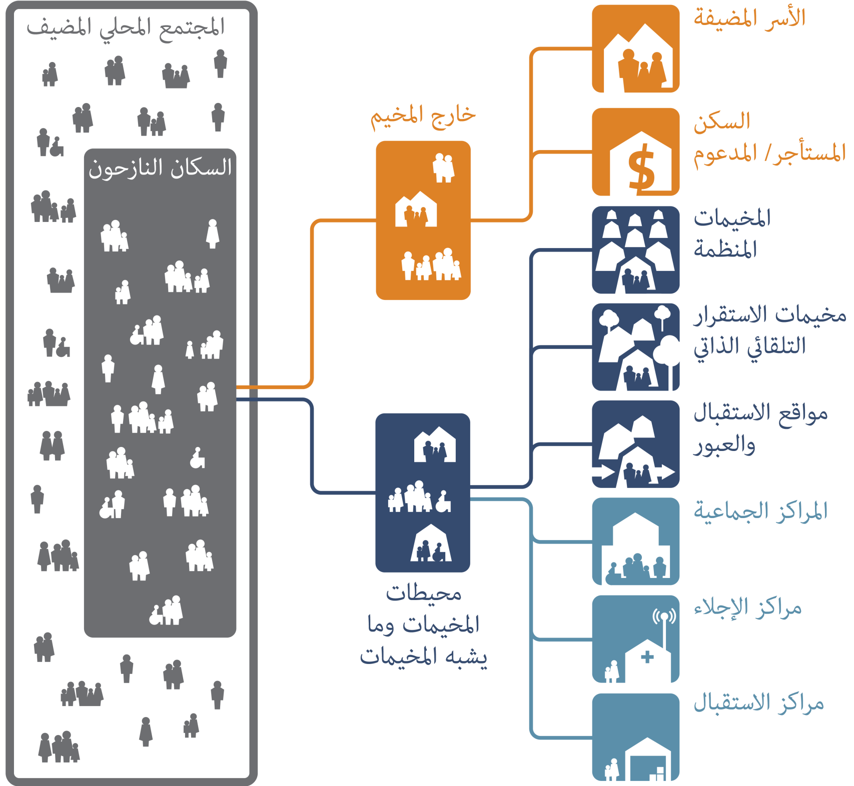
منذ عام 2008 يقيم نسبة 50 في المائة من سكان العالم في مدن ومن المتوقع أن يتضاعف عدد السكان الحضريين في الـ 40 عاماً القادمة. ومعظم نمو السكان سيتركز في المدن والبلدات في أقل البلدان نمواً، ولا سيما في جنوب آسيا والبلدان الأفريقية الواقعة جنوب الصحراء.

وتواجد النازحين في الداخل واللاجئين في المناطق الريفية مرتبط بشكل مباشر بالنزعة العالمية إلى تزايد التحضّر. ونسبة 59 في المائة على الأقل من اللاجئين يعيشون الآن في محيطات حضرية، وهذه النسبة المئوية آخذة في الارتفاع. ولما كان النزوح ظاهرة حضرية ومشتّتة بشكل متزايد فإن المخيمات المنظمة أصبحت الاستثناء وليس القاعدة. ومعظم النازحين في الداخل (قرابة 80 في المائة) يختارون البقاء خارج المخيمات أو المستوطنات المحددة. وهم عوضاً عن ذلك مشتتون في محيطات حضرية أو ريفية أو محيطات

نائية، تستضيفهم أسر محلية ويعيشون في مساكن مُدَعَّمة أو مستأجرة، وهم مشتّتون في محيطات حضرية ويختلطون أحياناً مع المهاجرين والفقراء المحليين أو يتجمّعون في مستوطنات صغيرة تلقائية تضم ما بين ثلاث وخمس أسر معيشية.

ويمكن أن يتميز المحيط الحضري بمعيار أو أكثر من المعايير الإدارية أو الحدود السياسية ، أو الكثافة السكانية، أو الحجم، أو الوظيفة الاقتصادية، ووجود خصائص حضرية مميزة. والنازحون غالباً ما يستقرون في مناطق حضرية غير رسمية أو في محيطات مجاورة مهمّشة حيث يستنزف بالفعل السكان المجتمعات المحلية المضيفة الموارد من قبيل توافر الخدمات والحصول على المرافق الصحية والمأوى الملائم. وهذا الأمر يجعل المساعدة المحددة الهدف أكثر تحدياً ويتطلب تعاوناً وثيقاً مع السلطات المحلية والمجتمعات المحلية المضيفة باستخدام نهج متعدد القطاعات ومتعدد الكتل (النهج القائم على المنطقة) للوصول إلى المستفيدين المستهدفين وتعزيز الاستجابة.

أنواع المستوطنات



الميثاق الإنساني، والمبادئ الإنسانية، ومبادئ الحماية

الميثاق الإنساني والمبادئ الإنسانية ومبادئ الحماية كلها مبادئ أساسية للعمل الإنساني وتنطبق على جميع الأزمات.

ويوفّر **الميثاق الإنساني** الخلفية الأخلاقية والقانونية لمبادئ الحماية والمعايير الإنسانية الأساسية وهذه المعايير. وهو جزئياً بيان للحقوق والالتزامات القانونية الراسخة وجزئياً أيضاً بيان للاعتقاد المشاركة المتبادَل. ومن حيث الحقوق والالتزامات القانونية يلخص الميثاق الإنساني المبادئ القانونية الأساسية التي لها التأثير الأكبر على مصلحة السكان المتضررين من الكوارث أو النزاعات. ومن حيث الاعتقاد المشاركة والمتبادَل يسعى الميثاق إلى كسب توافق في الآراء في صفوف الوكالات الإنسانية بخصوص المبادئ التي يجب

أن تحكم الاستجابة للكوارث أو النزاعات، بما في ذلك أدوار ومسؤوليات مختلف الجهات المعنية. والميثاق الإنساني يشكل الأساس لالتزام الوكالات الإنسانية التي تؤيد مشروع "اسفير" ويمثل دعوة لجميع المنخرطين في العمل الإنساني لاعتماد نفس المبادئ.

وبصرف النظر عما إذا كانت منظمة غير حكومية وطنية أو دولية أو سلطة وطنية تتولى المسؤولية عن إدارة الموقع فإن **المبادئ الإنسانية** المتمثلة في القيم الإنسانية والحياد والنزاهة والاستقلالية في العمل تضع الأساس الأخلاقي للجهات المعنية التي تقوم بالعمل الإنساني في حالات الطوارئ. والمبادئ الأربعة معرّفة كالآتي:

المبادئ الإنسانية

الاستقلالية في العمل	النزاهة	الحياد	الإنسانية
يجب أن يكون العمل الإنساني مستقلاً عن الأهداف السياسية أو الاقتصادية أو العسكرية أو غير ذلك من الأهداف التي قد تحددها أية جهة فاعلة بخصوص المناطق التي يجري فيها تنفيذ العمل الإنساني	العمل الإنساني يجب أن يتم على أساس الحاجة فقط، مع إعطاء الأولوية لأشد حالات الكرب إلحاحاً وعدم التمييز على أساس القومية أو العرق أو نوع الجنس أو المعتقد الديني أو الطبقة الاجتماعية أو الرأي السياسي.	الجهات الإنسانية الفاعلة يجب ألا تنحاز في الأعمال العدوانية أو تشارك في جدال ما ذي طابع سياسي أو عرقي أو ديني عقائدي	يجب أن تُعالَج معاناة الإنسان أينما وُجدت. والغرض من العمل الإنساني هو حماية الأرواح والصحة وضمان احترام الكائنات البشرية.

وكالات إدارة المواقع، شأنها شأن المنظمات الإنسانية، يجب أن تتقيّد **بمبادئ الحماية** التي تدعم الحقوق المبيّنة في الميثاق الإنساني وتقوم على مبدأ عدم الإضرار بأحد. الحماية كما عرّفتها اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات تخص السلامة والكرامة وحقوق الأشخاص المتضررين من الكوارث الطبيعية أو النزاعات المسلحة. وهي معرّفة بأنها "... جميع الأنشطة الرامية إلى الحصول على الاحترام الكامل لحقوق الأفراد وفقاً لروح ونص الصكوك القانونية ذات الصلة (أي قانون حقوق الإنسان الدولي، والقانون الإنساني الدولي، وقانون اللاجئين الدولي)."). وتنص المبادئ على أن أدوار الجهات الفاعلة في المجال الإنساني مستقلة عن أدوار الدولة التي تحمل المسؤولية القانونية عن رفاه الأشخاص داخل ترابها أو الخاضعين لسيطرتها.

انظر دليل "اسفير" لعام 2018، الصفحات 48-33 للاطلاع على المذكرات التوجيهية ولقراءة المزيد.

يساهم مديرو المواقع في الحماية عن طريق القيام يومياً باتخاذ الخطوات لتفادي آثار تدخلاتهم السلبية أو التقليل منها، ولا سيما خطر تعريض الأشخاص لمزيد الخطر أو الاعتداء على حقوقهم. وهم يفعلون ذلك عندما يتحدثون مع مجموعات مختلفة من مجموعات سكان المواقع لتقييم الآثار الإيجابية والسلبية المحتملة للاستجابة بشكل عام (⊗ انظر المعيار 2) وتكييف السبل التي توفّر بها الخدمات والمساعدة للتقليل من خطر النهب والعنف (⊗ انظر المعيار 3). وكجزء من عمل لجنة تخطيط الموقع تقوم وكالات إدارة المواقع على بناء أو تحسين المواقع في مناطق بعيدة عن النزاعات (⊗ انظر المعيار 4) والتأكد من أنها آمنة وتضمن تساوي فرص الحصول على المساعدة والخدمات بالنسبة لكافة المجموعات في الموقع لأطول مدة لازمة (⊗ انظر المعيار 5). ودليل المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئينلحماية النازحين في الداخل (2010) أشار إلى أن أهمية الحماية في تنسيق وإدارة المواقع الجماعية وجاء فيه أنه "إذا تم القيام بهما بمنظور الحماية وبمشاركة وثيقة مع الجهات الفاعلة المعنية بالحماية، فإن إدارة المخيمات وتنسيقها قد يضمنان تمتع الأفراد النازحين بحقوق الإنسان المكفولة لهم فضلاً عن سبل وصول عادلة ودون عائق إلى الخدمات الإنسانية".

للاطلاع على المزيد يمكن الرجوع إلى دليل المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئينالإرشادي عن حماية النازحين في الداخل (2010) الإصدار 6 (الصفحة 381).

المخيمات كملاذ أخير

إن الإقامة في مخيم أو في أي موقع جماعي مؤقت ليس حلاً دائماً. بل إنه يظل في جميع الأحوال استجابة مؤقتة لحالة نزوح. وبالنسبة لجميع النازحين، يمثل تحقيق الحل الدائم المفتاح لوضع حد للنزوح ولا بد من مراعاته منذ انطلاق الاستجابة. وهناك ثلاثة أنواع من الحلول الدائمة: الإعادة والعودة إلى الوطن، والإدماج المحلي، وإعادة التوطين.

الحلول الدائمة	
النازحون في الداخل	اللاجئون
إعادة الاندماج المستدامة في مكان الأصل (يشار إليها أيضاً بالعودة)	العودة إلى البلد الأصلي
الإدماج المحلي المستدام في المناطق التي يلجأ إليها النازحون في الداخل (يُشار إليها أيضاً بالاندماج المحلي	الاندماج في بلد اللجوء
الإدماج المستدام في جزء آخر من البلد (يُشار إليها بالتوطين).	التوطين في بلد ثالث

تبين كذلك المبادئ التوجيهية للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بشأن النزوح الداخلي حقوق النازحين ذات الصلة بالعودة وإعادة التوطين والاندماج. وحالة اللجوء تنتهي متى يقيم الشخص من جديد رابطة دولة – مواطن، بهدف الحماية من خلال أحد الحلول الدائمة الثلاثة. وليس هناك توافق في الرأي من الناحية القانونية بخصوص متى لا يمنح شرط انتهاء حالة النزوح في الداخل لأن التحديد كنازح في الداخل لا يمنح مركزاً خاصاً بموجب القانون الدولي. غير أن الشخص يمكن عدم اعتباره نازحاً متى لم تعد لديه احتياجات في مجالي الحماية والمساعدة لها صلة بتجربته في النزوح.

ولما كانت الإقامة في مخيم هي حل مؤقت فقط لمشكلة النزوح فإن وكالة إدارة الموقع تلعب دوراً نشطاً في المساعدة على البتّ في ما إذا كان حل دائم قد تحقق – وهذا له صلة جوهرية بإقفال الموقع. وفي بعض الظروف لا يعني إقفال موقع ما التوصل إلى حل دائم. ويتمثل دور وكالة إدارة الموقع في التنسيق مع جميع الجهات المعنية، بما في ذلك الجهات المانحة والسلطات الوطنية، والدعوة إلى إقامة الظروف من أجل عملية عودة طوعية أو اندماج أو إعادة توطين ملائمة ولإبلاغ أفراد سكان الموقع بحقوقهم.

موفّر الملاذ الأخير

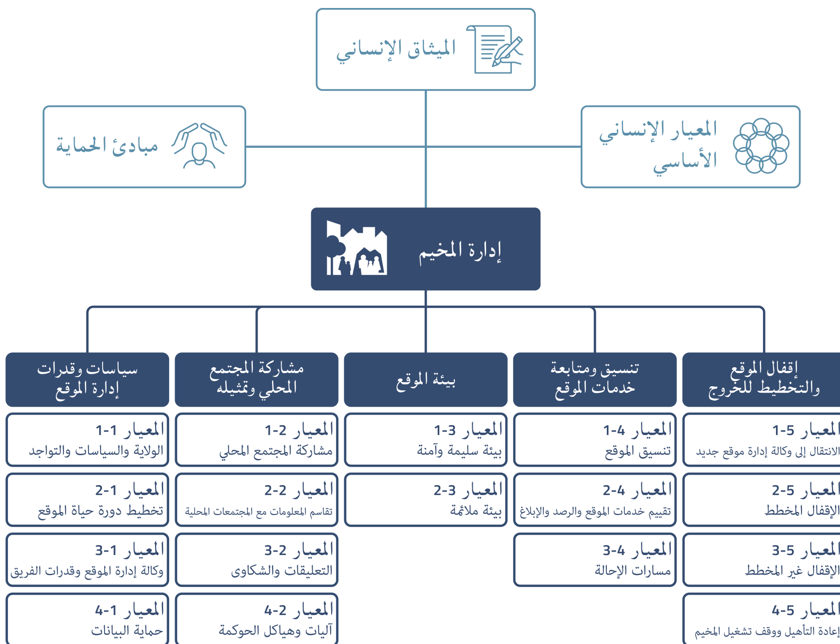
في محيطات النزوح الداخلي التي يتم فيها توخي نهج الكتل تُكلّف الوكالات الرائدة للكتل بـ "توفير الملاذ الأخير" لضمان إمكانية التنبؤ بالاستجابة.

وحيثما كان ذلك ضرورياً، ورهناً بإمكانية الوصول والأمن وتوافر التمويل، يجب أن تكون قيادة القطاع، بوصفها الجهة الموفّرة للملاذ الأخير، مستعدة لتأمين توفير الخدمات حسب الحاجة لسدّ الثغرات الحاسمة المحددة في الكتلة والمنعكسة في خطة الاستجابة الإنسانية للفريق القُطري للعمل الإنساني الذي يقوده منسق العمل الإنساني.

الوصول والأمن وتوافر التمويل

إذا لم يكن لدى قيادة القطاع تمويل لسد الثغرات أو لتنفيذ الأنشطة اللازمة بصفة الجهة الموفّرة للملاذ الأخير لا يمكن توقع أن تنفذ وكالة ريادة القطاع هذه الأنشطة، **ولكن يجب أن تواصل العمل مع المنسق الإنساني والمانحين لتعبئة الموارد اللازمة.**

المعايير الدنيا لإدارة المخيمات



سياسات وقدرات إدارة المواقع

1. سياسات وقدرات إدارة المواقع

لمديري المواقع دور أساسي في تعزيز المشاركة وتشجيع المساءلة لصالح الأشخاص المتضررين وتيسير تحديث إدارة المعلومات بين موفّري المعونة المتخصصة والحكومات وفي نفس الوقت تحسين البيئة الوقائية. ولكي يكون المديرون والموظفون الآخرون في المواقع قادرين على ذلك، تحتاج المنظمات التي يعملون بها إلى أن تكون لديها سياسات واستراتيجيات وخطط عمل متجذرة في المبادئ الإنسانية ومبادئ الحماية. ومديرو المواقع والموظفون بحاجة أيضاً إلى أن يكونوا مجهزين للاضطلاع بعملهم عن طريق تزويدهم بالإشراف والتدريب (أثناء الخدمة والتدريب المحدد الهدف)، والتوجيه (العمل في فرق من نظيرين أو مع موظفين ذوي خبرة)، واجتماعات الأفرقة المنتظمة، ودورات التعليقات المنتظمة، وتقييمات الأداء الدورية، والتقارير الخطية، والمعدات أو الدعم اللوجستي.

وإدارة الموقع يمكن أن تقوم بها منظمات إنسانية (وطنية أو دولية أو طوعية) أو يمكن أن تقودها سلطات حكومية محلية أو وطنية. وفي المخيمات التلقائية، أو في بداية حالة طوارئ، يمكن أن يقود المجتمع المحلي إدارة الموقع. والسلطات الوطنية مسؤولة عن توفير الأمن والمحافظة على القانون والنظام وتأمين الطابع المدني للمخيم أو الموقع المؤقت.

وفريق إدارة الموقع لا يخدم فقط المقيمين بالموقع والمجتمع المحلي المضيف المجاور وإنما يخدم أيضاً موفري الخدمات من خلال دوره التنسيقي والمتعلق بإدارة المعلومات والتمثيل. وفي حين أن هذه المسؤوليات تغطيها المعايير اللاحقة فإن دورها المركزي هو تحديد نقطة الدخول للمساءلة مما يمكن الوكالات الأخرى من تأمين نهج تشاركي في عملها (انظر بشكل خاص المعايير 2.1 و2.2 و4.1). وإقامة شراكات شاملة وشفافة سوف يساعد على بناء الشرعية داخل الموقع وخارجه.

وفي حين أن المواقع غالباً ما تُنشأ على أمل أن تكون قصيرة الأجل فإن التخطيط يجب أن يتحسّب في جميع الأحوال للحاجة للمساعدة الأطول أجلاً والتوسّع والاحتمالات غير المتوقعة. ويجب أيضاً تقييم احتياجات وقدرات المجتمع المحلي المضيف فيما يتصل بالخدمات والبنى التحتية والأصول القائمة. والخدمات والبنى التحتية من قبيل المدارس ومقار بلديات المجتمعات المحلية والطرقات والكبلات الكهربائية أو نقاط المياه، يمكن أن تفيد أيضاً المجتمعات المحلية.

والدول مسؤولة تماماً عن حماية كل فرد في أقاليمها أياً كانت حالته القانونية، وسواء كان نازحاً أو فرداً من أفراد المجتمعات المحلية المضيفة، وهي مسؤولة أيضاً عن تأمين النظام العام والأمن والحماية من التهديدات. ولا بد للمنظمات الإنسانية من دعوة السلطات الوطنية إلى تحمّل مسؤولياتها للمساعدة على الحد من التعرّض للمخاطر والتخفيف من حدة أية آثار مدمرة مترتبة عن سبب النزوح الأولي.

> الإجراءات والمؤشرات الرئيسية الوارد وصفها على خلفية هذه المعايير الأربعة يمكن أن تنطبق ليس فقط على مستوى الموقع وإنما أيضاً على المنظمات ومنابر التنسيق والاستجابة الإنسانية إجمالاً.

⊗ الروابط مع الالتزام 2 في إطار المعيار الإنساني الأساسي للجودة والمساءلة.

المعيار 1.1:
الولاية والسياسات والتواجد

يتمتع السكان المتضررون بفرصة الوصول المنصف إلى الحماية والمساعدة من خلال وكالة مكلفة بإدارة الموقع طالما كان ذلك ضرورياً.

الإجراءات الرئيسية

- تُعيّن سلطة معنية بالاستجابة إجمالاً وكالة لإدارة الموقع (حكومة أو قطاع أو غير ذلك) لتكون متواجدة للقيام بأنشطة الإدارة متى تطلب تدفق النازحين إلى الداخل خدمات متخصصة لإدارة الموقع (انظر المذكرات الإرشادية).

- لا بد لوكالة إدارة الموقع أن تكون لديها سياسات إنسانية (بما في ذلك منع الاستغلال والاعتداء الجنسيين واستراتيجيات فضلاً عن نظم قيادة وتنظيم تُرشد وتشجع أفرقة إدارة المواقع للعمل بطرق قائمة على مبادئ).
- تُنشئ وكالة إدارة الموقع فريقاً لإدارة الموقع يتألف من أشخاص يتمتعون بالقدرات الكافية وتتوفر لديهم الموارد الكافية.
  - يمكن أن يغطي فريق إدارة الموقع الواحد أكثر من موقع مادي، رهناً بالسياق.
  - يمكن أن تكون أفرقة إدارة الموقع إما ثابتة أو متنقلة أو أن تكون في آن واحد ثابتة ومتنقلة.

المؤشرات الرئيسية

- فريق واحد لإدارة مخيم لكل 000 15 نازح (انظر المذكرات الإرشادية)
- النسبة المئوية للسكان الراضين عن مستويات الخدمة إجمالاً.
- النسبة المئوية لموظفي وكالة إدارة الموقع المـُلمين بعمليات تقديم الشكاوى ضد وكالة إدارة الموقع، بما في ذلك منع الاستغلال والانتهاك الجنسيين.

ملاحظات إرشادية

١. الحاجة إلى تواجد فريق لإدارة مخيم ما بمكان ما سوف **يُحدثها** العدد الكبير للأشخاص النازحين واحتمال مدة النزوح. وستتوقف الحاجة إلى فريق خارجي لإدارة الموقع على قدرة السلطات أو المنظمات المحلية على تلبية احتياجات الأشخاص وفقاً للمبادئ الإنسانية.

٢. نسبة فريق واحد لإدارة الموقع إلى 000 15 نازح تحتاج إلى **تحديد سياق** يراعي قدرات المجتمع المحلي والعلاقات بين النازحين والمجتمعات المحلية المضيفة وقدرات المنظمات على توفير الخدمات ونوع المواقع، ولا سيما في مراكز الإجلاء ومواقع العبور.

٣. بالنسبة للمواقع غير الرسمية المشتّتة في المناطق الحضرية أو شبه الحضرية أو الريفية، يمكن أن تجمّع وكالة إدارة الموقع المواقع بالاستناد إلى عدد الأماكن، والمسافة بينها، والاحتياجات بالمواقع، وعدد النازحين الذين يقيمون بها، لتقييم وتخطيط الدعم اللازم الذي تحتاجه الأفرقة المتنقلة. والزيارات الموقعية من جانب أفرقة إدارة المواقع يجب أن تكون منتظمة ويمكن التنبؤ بها لدى السكان في مناطق جغرافية معينة. وللاطلاع على المزيد من المعلومات عن إدارة الموقع خارج المخيم، انظر ورقة عمل قطاع تنسيق وإدارة المخيمات لعام 2019، "إدارة وتنسيق المحيطات الجماعية من خلال النهج المتنقل/ القائم على أساس المناطق".

٤. يمكن أن يكون لفريق إدارة الموقع مكان اساسي بالمكاتب على مستوى المواقع أو مكاتب مركزية أو بلدية أو مراكز معلومات مرجعية مجتمعية.

٥. في حين أن التقيد بالمبادئ الإنسانية (⊗ انظر المقدمة) هو حجر زاوية الاستجابة الإنسانية يتعين على وكالة إدارة الموقع أيضاً التحلي بالمساءلة في أنشطتها التي تفرض، بحكم تعريفها، نفوذاً وسلطة على أرواح الأشخاص المتضررين والمجتمعات المحلية المتأثرة.

٦. الضغط من جانب وسائل الإعلام والمانحين والحكومات يمكن أن يكون غالباً في بداية الاستجابة. وهذا يمكن أن يدفع بوكالات وأفرقة إدارة المواقع إلى تقديم وعود والتزامات قد لا تكون قادرة على الوفاء بها. وتهدف هذه المعايير إلى دعم أفرقة إدارة المواقع لتفادي ذلك من خلال تحديد الأولويات وتسلسل الأنشطة على النحو الملائم.

المعيار 1.2:
تخطيط دورة حياة الموقع

التخطيط الملائم والشامل يكفل توفير الحماية والمساعدة الملائمتين طوال دورة حياة الموقع منذ الانطلاق وحتى الإقفال.

الإجراءات الرئيسية

- وضع خطة عمل لإدارة الموقع.
  - المشاركة مع أفراد سكان الموقع الرئيسيين وغير ذلك من الجهات المعنية، بما في ذلك المجتمع المحلي المضيف والسلطات المحلية.
  - إشراك كل من الرجال والنساء في فريق المشروع وكمخبرين رئيسيين من السكان والمجتمع المحلي المضيف فضلاً عن ممثلين للمجتمع المحلي على تنوّعه.
  - التأكد من أن تُجرى المشاورات على مستوى المجتمع المحلي بلغة (لغات) ملائمة وشكل ملائم (أشكال ملائمة) بالنسبة للجهات المعنية.
  - النظر في الموارد المالية والمادية والبشرية، بما في ذلك الاحتياجات التقنية وسلامة السكان.
- تقييم اجراءات الإدماج المحددة كهدف من أجل الأشخاص الضعفاء والأشخاص ذوي الاحتياجات المحددة.
  - التأكد من أن تنعكس استنتاجات تقييم الحماية في خطط عمل إدارة الموقع.
- مشاركة موجز لخطة العمل مع المجتمع المحلي المضيف وممثلي السلطات المحلية.
- وضع خطط طارئة لحالات الوصول التلقائية والإقفال غير المخطط (العودة القسرية) والأحداث المحتملة التي ستؤثر في الموقع من قبيل الفيضانات والحرائق وغير ذلك من المخاطر.
  - إدراج الاحتياجات الطارئة في مجالات الموارد البشرية والمالية والمعدات في الخطط الطارئة، كحد أدنى.
  - دعوة موفّري الخدمات إلى تقديم التعليقات على الخطط الطارئة أثناء عملية وضعها.
  - مراعاة احتياجات الضعفاء والتأكد من أنهم غير معرضين لخطر متزايد في الخطط الطارئة.
- القيام بشكل منتظم بمراجعة وتحديث خطط الطوارئ مع تطور الوضع وسيناريوهات التخطيط.
  - رصد الحالة في الموقع وحواليه عن طريق إجراء تقييمات ومعاينات للخطر المادي لتحديد المخاطر والتهديدات.
  - التأكد من إدماج موفري الخدمات الجدد في خطط الطوارئ وإجراءات الإجلاء.
  - التطبيق العملي لإجراءات الطوارئ.
  - إبلاغ السكان بدورهم في التخطيط لحالات الطوارئ.
- وضع اتفاق مع المجتمعات المحلية المضيفة والسلطات المحلية يفصّل الشروط اللازمة فيما يتصل بإعادة الأراضي والبنى التحتية.

المؤشرات الرئيسية

- تُستخدم حلقات العمل على مستوى المجتمع المحلي لوضع ومشاركة خطط الطوارئ.
- تحديث خطط عمل إدارة الموقع وخطط الطوارئ.

ملاحظات إرشادية

١. منذ اليوم الأول تكون **مهمة فريق إدارة الموقع** مهمة تنقّل مستمر وتحتاج إلى درجة عالية من المرونة وسرعة التفكير وتحديد الأولويات والابتكار والتخطيط الحذر. وسيشمل كلّ من الإبلاغ والاستشارة والإشراك وإبلاغ الجهات المعنية الرئيسية (السلطات وأفراد المجتمع المحلي المضيف، وموفرو الخدمات، والأشخاص المتضررون من حالة الطوارئ) توخي الشفافية في مشاركة وتبادل نوايا فريق إدارة الموقع والتشاور بهدف إقامة شراكات فعالة. ومن الحيوي وضع مقاييس واضحة وتحديد معايير لرصد تنفيذ خطة عمل إدارة الموقع بالاستناد إلى ملامح السكان.

٢. التفكير في **توقيت المشاورات** مع النازحين بخصوص المسائل الحساسة، بما في ذلك المخاطر والإقفال، وذلك في أقرب وقت ممكن عملياً ولكن بدون التسبّب في إجهاد إضافي.

٣. في حين أن المواقع تُنشأ في أغلب الأحيان على أمل أن تكون لأجل قصير، يجب أن يهدف التخطيط في جميع الأحوال إلى تلبية **الاحتياجات الأطول أجلاً والتوسع والاحتمالات غير المتوقعة**. كما يجب تقييم احتياجات قدرات المجتمع المحلي المضيف فيما يتصل بالخدمات والبنى التحتية والأصول. والخدمات والبنى التحتية مثل المدارس ومقار البلديات والطرقات والكبلات الكهربائية ونقاط الماء يمكن أن تفيد أيضاً المجتمعات المحلية. وفي المقابل فإن المباني التي تردّت حالتها بسبب الاستخدام المؤقت كمراكز جماعية يمكن أن يكون لها أثر سلبي على المجتمع المحلي. وتسليم هذه الأصول المحتمل أثناء عملية إقفال الموقع يجب أن تُحدّد ويجب أن يُتفق عليها منذ البداية مع الجهات المعنية. فتخطيط إنشاء/ تحسين الموقع أو إقفاله مترابطان منذ البداية.

⊗ يجب أن يتم تخطيط دورة حياة الموقع وفقاً للمعايير 3.2 بيئة ملائمة و4.1 تسنيق الموقع و5.4 الإقفال المخطط.

⊗ يمكن الاطلاع على المزيد بخصوص التخطيط لحالات الطوارئ في الفصل 1 من مجموعة أدوات إدارة المخيم ، والتخطيط البيئي في الفصل 6، والسلامة والأمن في الفصل 12.

المعيار 1.3:
وكالة إدارة الموقع وقدرات الفريق

لأفرقة إدارة الموقع القدرات التشغيلية والتقنية لإدارة الموقع.

الإجراءات الرئيسية

- التنسيق مع إدارات الموارد البشرية لتأمين تزويد أفرقة إدارة المواقع بالموظفين بتمثيل متناسب مع سكان الموقع.
  - الموازنة بين الموظفين والموظفات لكي يعكس ذلك تكوين المجتمعات المحلية واحتياجاتها.
  - التأكد من تواجد موظفين من فئات الأقليات الرئيسية في صفوف السكان النازحين، بما في ذلك مجموعات الأقليات الدينية أو الإثنية.
- تدريب موظفي فريق إدارة الموقع فيما يتصل بمبادئ وممارسات قطاع تنسيق وإدارة المخيمات.
- تمرين وتدريب موظفي فريق الإدارة في مجال المبادئ الإنسانية ومدونة قواعد السلوك.
  - التأكد من فهم هؤلاء الموظفين لأهمية الإبلاغ والتأكد من توقيعهم على مدونة قواعد سلوك بلغة مناسبة.
  - مراعاة منع الاستغلال والاعتداء الجنسيين.
- التأكد من مدّ فريق إدارة الموقع بما يكفي من المعدات المناسبة للسياق والعمل.

المؤشرات الرئيسية

- تناسب الموظفين (نسبة الإناث إلى الذكور) مع نسبة سكان الموقع.
- النسبة المئوية لموظفي إدارة الموقع الذين وقّعوا على مدونة قواعد سلوك.
- النسبة المئوية لموظفي إدارة الموقع الذين أنهوا التدريب الملائم فيما يتصل بدورهم.

ملاحظات إرشادية

١. **حجم وتركيبة** فريق إدارة الموقع يتوقفان إلى حد كبير على السياق وعلى مجموعة من العوامل من بينها قدرات الحكومة المحلية والمجتمع المحلي، واللغة، وغير ذلك من الاحتياجات في مجال الاتصال، وخصائص الموقع، وسمات مشهد الموقع والاحتياجات فيما يتصل بتوفير الخدمات وقدرات موفري الخدمات والأوضاع الأمنية.

٢. فريق إدارة الموقع بحاجة إلى **توازن بين المهارات والقدرات** سواء كان ذلك في مجالات القيادة أو الحماية أو المساعدة أو القطاعات التقنية أو الإدارة أو تكنولوجيا المعلومات أو إدارة النزاعات أو إدارة المعلومات و/أو تعبئة المجتمعات المحلية. وفي بعض السياقات قد تكون الموظفات ممثّلات أكثر من الرجال لأن الموظفات عموماً أكثر قدرة على التحدث إلى الرجال في صفوف السكان مقارنة مع قدرة الموظفين الذكور على التحدث مع النساء.

٣. هناك حاجة إلى **تواجد** فريق متفانٍ في إدارة الموقع **في الموقع منذ البداية** ولا بد من تزويده بالموارد اللازمة للاضطلاع بمهام تمثيل الأشخاص المتضررين من الأزمة. ويجب القيام بتعديلات في الفريق الأساسي على مر الزمن طبقاً للأنشطة المخطط لها والأوضاع في الموقع.

٤. تحتاج أفرقة إدارة الموقع إلى دعم المنظمات التي لديها **سياسات واستراتيجيات إنسانية** فضلاً عن نظم قيادة وتنظيم، من قبيل التمويل والموارد البشرية، توجّه وتشجع الأفرقة على العمل بطرق قائمة على مبادئ.

٥. **أثبتت المنظمات غير الحكومية المحلية أنها ناجحة** في إدارة المواقع. وحيثما توخت عمليات قطرية نهج الكتلة الذي تأخذ به اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات أصبحت وكالات قيادة الكتل ترى بشكل متزايد أنه حيثما تُمنح فرصة الوصول إلى سكان الموقع والحصول على موافقتهم إجمالاً يكون هذا الخيار خياراً ملائماً.

٦. في بيئات الكتل يُسند منسق الكتلة أو وكالة قيادة الكتلة مواقع لوكالة إدارة الموقع. وفي بيئات اللاجئين تتولى المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئينعملية التنسيق هذه. وفي بيئات أخرى، تلعب الحكومة دوراً رئيسياً. ويجب أن يتم ذلك بتعاون وثيق مع السلطات المحلية مع التأكد في نفس الوقت من قدراتها ومواردها.

٧. في الظروف التي لا يكون فيها الموظفون الميدانيون مدربين على المعيار الإنساني الأساسي أو على أدوار أو مسؤوليات إدارة الموقع يكون من واجب قائد الكتلة أو القطاع تعيين وكالة تابعة لمنظمة غير حكومية/الأمم المتحدة لدعمه في تنفيذ المعايير الدنيا لإدارة المخيمات. ويمكن أن يُستخدم هذا الدعم أيضاً لأغراض **بناء قدرات إدارة المواقع عن بُعد.**

٨. ويشمل **التدريب الأساسي في مجال تنسيق وإدارة المخيم** بالنسبة لموظفي إدارة جميع المواقع، كحد أدنى، الموضوعات التالية:

- الأدوار والمسؤوليات؛
- المشاركة؛
- توفير المعلومات والإنصات (المساءلة)؛
- المبادئ الإنسانية ومبادئ الحماية؛
- التنسيق؛
- تحسين وتخطيط المواقع؛
- إقفال المواقع (مع الإشارة إلى المعايير التقنية بما فيها مبادئ "اسفير" أو قوانين البناء المحلية حيثما كان ذلك ملائماً).

٩. إلى جانب التدريب في تنسيق وإدارة المخيمات يجب أن يكون الموظفون مدربين على **مدونة قواعد سلوك وكالة إدارة الموقع والمبادئ المتعلقة بمنع الاستغلال والاعتداء الجنسيين.** وبالنسبة لجميع الوكالات تقريباً يُعتبر الإبلاغ عن الاستغلال أو الاعتداء الجنسيين إلزامياً وهو يهدف إلى تأمين احترام مبادئ المساءلة للجميع. ومنع الاستغلال والاعتداء الجنسيين مسؤولية

متقاسَمة ومسندة لكامل المجتمع الإنساني، بما في ذلك الشركاء على الأصعدة المحلي والوطني والإقليمي والدولي. ولمكافحة الاستغلال والاعتداء الجنسيين اتخذت الأمم المتحدة تدابير لمنع الاستغلال والاعتداء الجنسيين والإبلاغ عنهما والتحقيق فيهما وفرض العقوبات في حالة ارتكابهما. ويتمثل أحد هذه التدابير في إقامة شبكات داخل البلدان. وتعمل هذه الشبكات بوصفها الهيئة الرئيسية المسؤولة عن التنسيق والإشراف بشأن الوقاية والاستجابة في حالة الاستغلال والاعتداء الجنسيين في البلد الذي يحدث فيه ذلك. وأصبح التدريب فيما يتصل بالمساواة بين الجنسين معترفاً به بشكل متزايد بوصفه مكملاً للتدريب في مجال منع الاستغلال والاعتداء الجنسيين.

⊗ يمكن الاطلاع على المزيد بخصوص ملامح ومواصفات ومؤهلات الموظفين المحتملين في الفصل 2 من مجموعة أدوات إدارة المخيم وفي الفصل 2 من المبادئ التوجيهية للمراكز الجماعية، المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين/ منظمة الهجرة الدولية 2011. وانظر القائمة المرجعية للتوظيف والتدريب والإشراف على الموظفين في الفصل 2 من مجموعة أدوات إدارة المخيم.

⊗ للمزيد من المعلومات عن موارد التدريب المتاحة انظر موقع التعلّم في إطار كتلة تنسيق وإدارة المخيمات على الرابط التالي: www.cccmlearning.org/login/index.php.

موارد منع الاستغلال والاعتداء الجنسيين

⊗ وضع حد للاستغلال والاعتداء الجنسيين من جانب موظفينا، مجموعة أدوات إدارة المخيم، الفصل 2.

⊗ انظر **المبادئ الأساسية الستة** لمنع الاستغلال والاعتداء الجنسيين في إطار اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات.

⊗ انظر المبادئ التوجيهية للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات ولكتلة الحماية العالمية لعام 2015، المبادئ التوجيهية لإدماج التدخلات فيما يتصل بالعنف القائم على نوع الجنس في العمل الإنساني: الحد من المخاطر، وتشجيع القدرة على الصمود، والمساعدة على التعافي.

⊗ انظر تقرير 2018 للأمين العام للأمم المتحدة: العنف الجنسي ذو الصلة بالنزاعات.

⊗ للاطلاع على نص المبادئ الأساسية الستة للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بأكثر من 100 لغة، انظر "مترجمون بلا حدود": https://translatorswithoutborders.org/psea-translated.

المعيار 1.4: قاعدة بيانات المقيمين بالمخيمات وحماية البيانات

جميع المعلومات الشخصية المجمّعة من المواقع يتم تجميعها وتخزينها واستخدامها بالشكل الملائم.

الإجراءات الرئيسية

- إقامة وصيانة قاعدة بيانات بشأن المقيمين بالموقع.
- معرفة وفهم وتطبيق سياسات حماية البيانات المنطبقة على البيانات التي تُجمّعها وكالة إدارة المخيم.
  - التأكد من وجود إجراءات ملائمة لتأمين البيانات، بما في ذلك غرف آمنة ومقفلة، وحفظ البيانات الاحتياطي الإلكتروني، وكلمات السر، والقيود المفروضة على الوصول إلى البيانات الحساسة. ويجب أن تكون الوثائق السرية معلّمة بشكل واضح.
  - يجب، عند اللزوم، حجب المعلومات الشخصية أو تبديلها برمز لحماية سرية الهوية.
  - يجب وضع إجراءات واضحة لحماية المعلومات أو إزالتها في حالة الإجلاء أو الانسحاب.
- التنسيق مع جميع منظمات المواقع لوضع بروتوكول لمشاركة البيانات وحمايتها يُتفق عليه على مستوى الموقع، بما في ذلك تحديد الموافقة ومشاركة المعلومات. ويجب الاتفاق على ما يلي:
  - البيانات التي يحتاج الأمر إلى تجميعها وإدخالها في نظام تخزين، ومن يقوم بذلك وكيف؟
  - كيف أنّ نشر المعلومات أو التقارير التي يتم إعدادها بالاستناد إلى البيانات يقلل من الخطر بالنسبة لسكان الموقع؛

- المعلومات التي يجب أن يظل الوصول إليها محدوداً ومقيداً.
- التنسيق مع الوكالات صاحبة المصلحة لتدريب جميع العدادين في لوائح المشاركة والحماية المتفق عليها.
- رصد طريقة استخدام ومشاركة البيانات والإشراف على هذه الطريقة.

المؤشرات الرئيسية

- يتم الاتفاق على بروتوكول محدد للموافقة والسرية ووضع هذا البروتوكول من أجل الجهات المعنية النشطة بالموقع.
- يتم الاتفاق على ممارسات مشاركة المعلومات ووضعها من أجل الجهات المعنية النشطة بالموقع.

ملاحظات إرشادية

١. إن تزايد الاهتمام والطلب في صفوف المنظمات الإنسانية والحكومات من أجل تطبيق طرق جمع بيانات أكثر تطوراً في العمل الإنساني يُبرز الحاجة إلى وكالات إدارة المخيمات وأفرقة إدارة المواقع التابعة لها من أجل تحسين فهم التحديات المتمثلة في إدخال تكنولوجيا جديدة أو أساليب جديدة للاحتفاظ بالبيانات في قطاع كتلة إدارة وتنسيق المخيمات.

٢. في حالة استخدام التكنولوجيا البيومترية أو غيرها من النظم، لا بد أن يفهم سكان الموقع الغرض من استخدام بياناتهم البيومترية ومعرفة الجهة التي سيتم مشاركة هذه البيانات معها، ومدة الاحتفاظ بها، وما إذا كان هناك حل بديل لجمع البيانات البيومترية.

٣. أفرقة إدارة المخيمات بحاجة إلى جمع المعلومات عن الأفراد من أجل تحسين أهداف الحماية والاستجابة فيما يتصل بالمساعدة. غير أن التجهيز غير المسؤول للمعلومات يمكن أن يعرّض الأشخاص لخطر كبير فضلاً عن انتهاك خصوصياتهم والتعدي عليها. وإيجاد التوازن الصحيح بين جمع المعلومات وتقاسمها من أجل المقيمين في المواقع وفي نفس الوقت حماية الأشخاص من إساءة استخدام المعلومات يجب أن يشمل المبادئ التالية:

- لدى تحديد الاحتياجات فيما يتصل بالبيانات المراد تجميعها يجب تقييم المعلومات اللازمة بحذر. فقط المعلومات التي تُستخدم لغرض الحماية ولا تُضر لا بمقدم المعلومات ولا بغيره، يجب جمعها.
- تحديد البيانات التي يمكن أن تكون حساسة بشكل خاص للتأكد من أن جمع المعلومات ومشاركتها يخضعان لتدابير الحماية.
- جمع البيانات بطريقة تراعي المشاغل فيما يتصل بالحماية لتفادي تعريض أمن أي شخص أو خصوصيته للخطر.
- الاتفاق مع جميع الجهات الإنسانية المعنية بخصوص كيفية مشاركة المعلومات وتحديد سبب الحاجة إلى مشاركتها. وفقط المعلومات ذات الصلة بغرض حماية محدد يجب مشاركتها.
- يجب الاقتصار على مشاركة المعلومات الفردية بالموافقة المستنيرة للشخص المعني. ويجب شرح ذلك للشخص المعني أثناء عملية جمع البيانات.
- القيام بتحليل للمخاطر: مستوى الخطر ذو الصلة بمختلف أنواع المعلومات سيختلف، ويجب أن يعمل فريق إدارة الموقع مع والكالات التشغيلية الأخرى لتقييم مستويات الخطر وتصميم نظم إدارة المعلومات وفقاً لذلك.

⊗ انظر أيضاً دليل "اسفير"، الفصل المتعلق بالمأوى.

⊗ يمكن الاطلاع على المزيد عن حماية البيانات وإدارة المعلومات، فضلاً عن القائمة المرجعية لإدارة المعلومات في الفصل 5 من مجموعة أدوات إدارة المخيم، وانظر أيضاً القائمة المرجعية بخصوص إدارة المعلومات في مجموعة أدوات إدارة المخيم، الفصل 2.

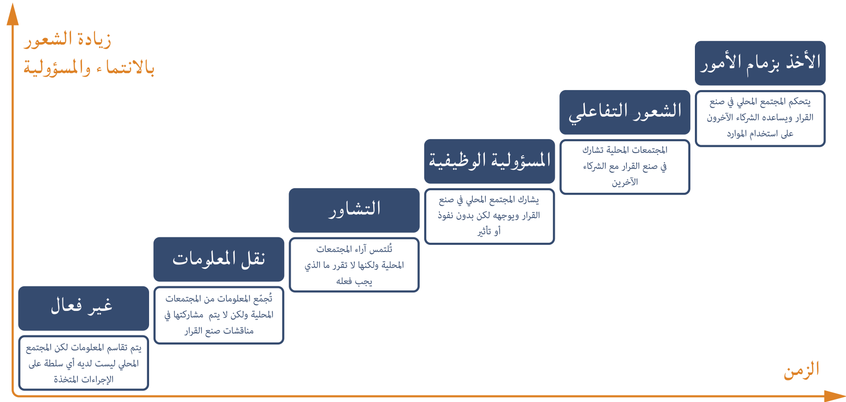
⊗ انظر أيضاً دليل اللجنة الدولية للصليب الأحمر لعام 2020 بشأن حماية البيانات في المعايير الإنسانية.

مشاركة وتمثيل المجتمع المحلي

2. مشاركة وتمثيل المجتمع المحلي

يُعتبر التأكد من أن مشاركة جميع فئات السكان مشاركة هادفة في صنع القرار وهياكل حوكمة المواقع جزءاً أساسياً من الإدارة الجيدة للمواقع. والمشاركة حيوية لدعم حقوق السكان النازحين الأساسية في جميع أنواع محيطات الإقامة المؤقتة أثناء الأزمات الإنسانية ومن أجل صحتهم ورفاههم النفساني وسلامتهم. وهو خطة رئيسية صوب التأكد من تمثيل ومعالجة مختلف الاحتياجات والقدرات والتوقعات لجميع الفئات في مجتمع النازحين، بما يُسهم في تحسين الاستجابة الإنسانية والمساءلة لصالح السكان المتضررين. وحُسن سير المواقع يتوقف على مشاركة سكان الموقع بطريقة نشطة وهادفة. ودعم ذلك سيتطلب تدريباً وتوجيهاً وتشجيعاً لممثلي المجتمع المحلي لكي يكونوا قادة متجاوبين.

درجات المشاركة



المصدر: مجموعة أدوات إدارة المخيم.

المشاركة عملية طويلة الأجل تتطلب فهماً معمّقاً للسياق المحلي. ولا يتمثل هدفها وحسب في إعطاء صوت لمختلف المجموعات في صفوف المجتمعات النازحة داخلياً وإنما أيضاً للذهاب إلى أبعد من ذلك والتأكد من السماع لأصوات المقيمين والمشاركة في القرارات التي تهم حياتهم اليومية. وغالباً ما يحصل، في بداية حالة طارئة سريعة، ألا يكون لدى أفرقة إعادة المواقع وسكان المواقع الوقت اللازم أو القدرة الكافية لتحديد أولويات المشاركة الهادفة. وأساليب نقل المعلومات، وعمليات التشاور، وآليات تقديم التعليقات، وهياكل حوكمة المواقع، تحتاج إلى أخذ هذه الأمور بعين الاعتبار - وهناك حاجة إلى إنشائها وإقامتها في وقت مبكر.

والحواجز أمام المشاركة تتوقف على السياق وسوف تختلف بالنسبة لمختلف مجموعات سكان الموقع وستختلف أيضاً على مر الزمن. وستكون أيضاً اجتماعية أو ذات صلة بالمحيط المادي. وقد تكون هناك حواجز قائمة ناتجة عن لوائح أو سياسات لا تخدم مصلحة مجموعات سكان معينة.

وأنشطة الاتصال في موقع ما أساسية لتشجيع مشاركة المجتمع المدني الهادفة ومساءلة الجهات المعنية. وآراء المقيمين بالمواقع بخصوص العيش في الموقع يجب مراعاتها وإدراجها في معظم عمليات صنع القرار. ويتمثل دور مديري المواقع في خلق سبيل لتدفق المعلومات في اتجاهين بين مختلف الجهات المعنية. فمشاركة المجتمع المحلي، انطلاقاً من هذا الشكل من أشكال الحوار الشفاف والمستمر حول تحديات المواقع اليومية، تصبح فعالة. ومن الشائع بشكل متزايد، كما هوا لحال بالنسبة للاتصالات المباشرة مع سكان المواقع، استخدام وسائط الإعلام من قبيل الرسائل المكتوبة والمواقع الشبكية لتشجيع الحوار في مخيم ما.

⊗ **الروابط مع الالتزامات 3 و4 و5 و8 في إ طار المعيار الإنساني الأساسي**

المعيار 2.1:
مشاركة المجتمع المحلي

سكان الموقع قادرون على المشاركة بشكل هادف في صنع القرار ذي الصلة بإدارة الموقع.

الإجراءات الرئيسية

- تخطيط وبرمجة ما يلزم من وقت وموارد لتطوير المشاركة الفعلية كجزء من إدارة الموقع.
- الاتفاق مع الجهات الأخرى المعنية على مشاركة سكان الموقع وانخراطهم في كل مرحلة من مراحل دورة المشروع – التقدير، والتخطيط، والتنفيذ، والرصد، والتقييم.
- تدريب ودعم موظفي الموقع لاستخدام منهجيات المشاركة.
- تشجيع استخدام موفري الخدمات للنهج والمنهجيات التشاركية.
- رصد وإدارة إساءة الاستخدام المحتملة للمشاركة والسلطة.
- تعديل برمجة إدارة المواقع للاستجابة لرصد الاحتياجات.

المؤشرات الرئيسية

- النسبة المئوية لسكان المواقع الراضين عن الفرص المتاحة لهم للتأثير في القرارات المتعلقة بالموقع.
- النسبة المئوية لأعضاء اللجان من الإناث ممن يشعرن بأن آراءهن تؤخذ بعين الاعتبار أثناء عمليات صنع القرار.
- النسبة المئوية لاجتماعات التنسيق بين الوكالات التي يشارك فيها ممثلو المجتمعات المحلية.

ملاحظات إرشادية

١. هناك غالباً افتراض وأن **مشاركة المرأة** تتطلب آلية مستقلة منفصلة. ويمكن أن يكون ذلك طريقة مفيدة لمشاركة المرأة في البيئات الثقافية التقييدية وقد يحتاج الأمر أيضاً إلى مجموعات منفصلة لتأمين الخصوصية وتوفير حيّز للنساء لمناقشة المسائل التي تهمهن. غير أن المجموعات المنفصلة يجب الجمع بينها وبين تعزيز مشاركة المرأة في هياكل حوكمة المواقع بشكل عام. ومشاركة المرأة في اللجان العامة يجب تشجيعها أيضاً لتفادي استئثار الرجال أو الأغلبية بالنفوذ في صنع القرار بالموقع.

٢. المشاركة في صنع القرار يمكن أن تكون رسمية أو غير رسمية، ويمكن أن تشارك فيها جهات معنية مختلفة من قبيل موفّري الخدمات. وفي حين أنه سيكون من المفيد استخدام نهج واستراتيجيات تشاركية مختلفة فإن استخدام مزيج من السياسات التنظيمية المختلفة، والتجارب الداخلية، والدعم (بشكل غير مباشر من خلال التوظيف أو من خلال التمويل مباشرة) قد يخلق خلطاً وتوتراً في صفوف سكان المواقع. ويجب أن تطلق وكالة إدارة الموقع حواراً مع جميع الجهات المعنية ذات الصلة **للنهوض بالشفافية في النهج المستخدمة** مع سكان الموقع وإقامة منابر لمشاركة أفضل الممارسات والدروس المستفادة. ويجب أن تقيم وكالة إدارة المخيم توازناً بين المشاركة المجتمعية المباشرة والتمثيل غير المباشر من جانب الممثلين المنتخبين طوال مختلف مراحل الاستجابة.

٣. **الانتقاء الذاتي من جانب المشاركين** يمكن اعتباره طريقة للتغلّب على الاختيار الضيق أو الواسع للغاية في بعض الحالات. والتعريف بموضوعات النقاش أو صنع القرار مسبقاً يسمح للمشاركين إلى حد ما باختيار كيفية المساهمة وقرار أين ومتى يمكن المساهمة.

٤. ستحتاج أيضاً وكالات إدارة المواقع إلى مراعاة **المجتمعات المحلية** وكيفية تأثير النزوح عليها وفرص وصولها إلى الموارد، لتفادي خلق توتر وإدماج السبل التي يمكن لها بها أن تشارك في القرارات التي تهمها.

٥. في **المحيطات غير المخيمات** تدرّب هياكل المجتمع المحلي لتحديد الأولويات وتسوية المشاكل الجماعية بنفس الطريقة التي يتم بها ذلك في المواقع التقليدية المخططة وغير الرسمية. وتباين أساليب المشاركة في هذين النهجين من نهج كتلة تنسيق وإدارة المخيمات سيظهر أكثر بخصوص الجهات المستهدَفة من خلال المشاركة. وفي محيطات المخيمات، تتمثل

هذه الجهات بشكل رئيسي في المنظمات غير الحكومية، أما في برامج كتلة تنسيق وإدارة المخيمات القائمة على أساس المناطق يتمثل ذلك في جمهور أوسع يشمل الحكومات أو السلطات المحلية وموفري الخدمات.

٦. يجب أن تدرك وكالات تنسيق وإدارة المخيمات أن **الأشخاص ذوي الاحتياجات المحددة** يشملون الأشخاص الذين لهم عاهات طويلة الأجل في الحواس أو عاهات جسدية أو نفسانية أو ذهنية أو غير ذلك من أشكال العاهات، بتفاعل مع حواجز مختلفة، مما يمنعهم من المشاركة في البرامج أو الخدمات الإنسانية أو خدمات الحماية أو الوصول إلى هذه البرامج والخدمات. ويجب أن يسعى العاملون الإنسانيون إلى التسليم بقدرات الأشخاص ذوي الاحتياجات المحددة في المساهمة في الاستجابة الإنسانية، فضلاً عن أشكال التمييز المتعددة التي يواجهونها.

⊗ يمكن الاطلاع على المزيد بخصوص أساليب المشاركة والتحديات القائمة أمامها، إضافة إلى القائمة المرجعية لمشاركة المجتمع المحلي في الفصل 3 من مجموعة أدوات إدارة المخيم. وانظر أيضاً القائمة المرجعية لإنشاء آليات الحوكمة والمشاركة المجتمعية في الفصل 2 من مجموعة أدوات إدارة المخيم.

⊗ يمكن الاطلاع على المزيد بخصوص حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة على الموقع التالي: www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities.html.

⊗ يمكن الاطلاع على المزيد بخصوص مشاركة المرأة في سبل تحسين مشاركة وحماية النساء والفتيات النازحات من خلال نُهج إدارة المخيمات، التي حددها المجلس النرويجي للاجئين.

⊗ يمكن الاطلاع على كيفية استخدام أسلوب التوجيه لبناء مشاركة المجتمعات المحلية في المخيمات في كل من النُهج المتعلقة بالمواقع التقليدية وخارج المخيمات على الموقع التالي: www.youtube.com/watch?v=cExBGw9g3aM.

⊗ يمكن الاطلاع على المزيد بخصوص المحيطات غير المخيمات في كتلة تنسيق وإدارة المخيمات العالمية لعام 2019.

المعيار 2.2:
مشاركة المعلومات مع المجتمعات المحلية

الاتصال المنتظم مع المجتمع المحلي للنازحين والمجتمع المحلي المضيف وجميع الجهات المعنية الأخرى مناسب ووجيه.

الإجراءات الرئيسية

- تطوير آليات نشر المعلومات باللغة (اللغات) الملائمة والشكل الملائم (الأشكال الملائمة) الملائمة من أجل الجهات المعنية المشاركة.
  - التأكد من أن تشمل التقييمات الأولية والمستمرة المسائل المتعلقة بلغات وأشكال وقنوات التواصل المفضّلة.
- وضع رسائل رئيسية موحدة أو أسئلة متكررة متفق عليها لكي تستخدمها جميع الوكالات.
  - أثناء تفشي الأمراض التماس التوجيهات الشاملة بخصوص توجيه الرسائل إلى المجتمع المحلي من جانب الجهات الفاعلة في مجال الصحة، بما في ذلك وزارات الصحة الوطنية.
- وضع معايير أو مبادئ توجيهية دنيا لمشاركة المعلومات وتشجيع جميع موفري الخدمات على استخدامها.
- القيام بانتظام بنشر المعلومات عن سكان المواقع بخصوص الخدمات الموفّرة بها، بما في ذلك الأدوار والولايات التنظيمية وتفاصيل الخدمات والمعلومات عن جهات الاتصال.
  - التأكد من استيفاء وتحديث المعلومات مع تغير الخدمات، مثل تغيّر الحصص الغذائية.
- القيام بالمتابعة مع سكان المواقع للتأكد من تلقي الرسائل والمعلومات وفهمها.

المؤشرات الرئيسية

- النسبة المئوية لسكان المواقع القادرين على تبيّن موفّري الخدمات وذكرهم (اسم منظمة أو اسم موظف).
- النسبة المئوية لسكان المواقع الذين يعتبرون الرسائل الرئيسية الحديثة العهد ملائمة.
- استخدام طرق نشر المعلومات المناسبة لمشاركة الرسائل الرئيسية.

ملاحظات إرشادية

١. تشدّد الإجراءات الرئيسية لكل من محيطات المخيمات وغير المخيمات الحاجة إلى إقامة وتبادل **حملات إعلامية على مستوى الموقع** لمجتمعات النازحين المحلية والمجتمعات المضيفة. وسيكون الاختلاف الرئيسي بالنسبة للمحيطات خارج المخيمات أنواع الطرائق المختلفة اللازمة - ذلك أنه من الأصعب بكثير نشر المعلومات خارج المواقع المخططة (جميع الأنواع) في المناطق المجاورة خارج المخيمات، ذلك أن الأشخاص مشتتون ومنعزلون. وفي مثل هذه المحيطات هناك أيضاً حاجة إلى الاعتماد على الآليات القائمة لمشاركة المعلومات وفي نفس الوقت النظر في مجموعة احتياجات السكان الأوسع. ومحيطات المخيمات من الأرجح أن يكون لها مظهر موقع أكثر تجانساً نسبياً مع مستويات ضعف متشابهة.

٢. يمكن استخدام مجموعات التركيز في **مراكز العبور ومواقع الإجلاء** لمشاركة المعلومات مع سكان المواقع.

٣. من المحتمل أن تكون لسكان المواقع **مستويات متباينة في معرفة القراءة والكتابة** (مثلاً معرفة الأطفال للقراءة والكتابة تختلف عن معرفة الكبار) وفي بعض الأماكن يمكن أن يكون لديهم إلمام بلغة واحدة. ومن المحتمل أيضاً أن يعتمدوا على مصادر معلومات مختلفة، مثلاً غالباً ما يعتمد الشبان والمسنون على مصادر معلومات مختلفة جداً. وبعض الأشخاص سيجدون أيضاً صعوبة في الوصول إلى بعض أنواع وأشكال المعلومات (مثلاً الأشخاص ذوو العاهات الحسية أو المعرفية).

⊗ للاطلاع على المزيد بخصوص نشر المعلومات انظر الفصل المتعلق بالقائمة المرجعية لنشر المعلومات في مجموعة أدوات إدارة المخيم.

⊗ يمكن الاطلاع على المزيد بشأن مشاركة المعلومات في الالتزام 4 في إطار المعايير الإنسانية الأساسية

المعيار 2.3: التعليقات والشكاوى

سكان المواقع، النازحون منهم والمضيفون، لهم إمكانية الوصول إلى آليات آمنة ومتجاوبة لمعالجة التعليقات والشكاوى المقدمة لموفري الخدمات.

الإجراءات الرئيسية

- عند إنشاء الموقع وبالتنسيق مع سكان الموقع وموفري الخدمات تُنشأ آليات منسقة لتقديم التعليقات والشكاوى، بما في ذلك الاستجابة.
  - القيام، حسب اللزوم، بتنسيق أو توطيد مختلف الآليات التي ينشئها موفرو الخدمات.
  - استخدام مجموعة من الأشكال المختلفة لتقديم التعليقات والشكاوى، من قبيل صناديق التعليقات ومكاتب المساعدة الحاسوبية وخطوط الاتصال المباشر في شكل شفوي أو خطي أو إلكتروني أو قائم على أساس ورقي.
  - تأمين قدرة الآلية (الآليات) على الحفاظ على السرية.
  - التأكد من أن تتضمن الآلية أطراً زمنية متفقاً عليها وتتميز بالواقعية فيما يتصل بالاستجابة.
  - إقامة نظام لتقفي التعليقات والشكاوى.
  - تأمين قدرة الأشخاص على الوصول إلى المعلومات والتعبير عن آرائهم رغم الإعاقة.
  - استيفاء إجراءات التشغيل المعيارية حسب اللزوم، مثل تغير مستويات الخدمة.

- التأكد من توافر المعلومات عن آليات التعليقات والشكاوى بلغة (لغات) ملائمة وشكل ملائم (أشكال ملائمة) لمراعاة مختلف مستويات معرفة القراءة والكتابة واستخدام التكنولوجيا والتأكد من جعلها في متناول الأشخاص ذوي الاحتياجات المحددة.
- تدريب الموظفين على السرية.
  - العمل مع موفري الخدمات للتأكد من أن جميع الموظفين في كامل الموقع لديهم فهم مشاركة ومشترك.
- الاستجابة للتعليقات والتشكيات وتتّبعها وتوثيقها.
- التأكد من أن قناة (قنوات) الإبلاغ عن منع الاستغلال والاعتداء الجنسيين قائمة.
  - زيادة التوعية في صفوف سكان الموقع، من نازحين وسكان مضيفين، بمنع الاستغلال والاعتداء الجنسيين وبكيفية الإبلاغ عن الحوادث في هذا المجال.
- رصد سير آليات تقديم التعليقات والشكاوى. والقيام، عند اللزوم، بالمتابعة بشكل مباشر مع موفري الخدمات إذا لم يحصل سكان الموقع على استجابة من آلية وكالة معينة من الوكالات.

المؤشرات الرئيسية

- النسبة المئوية من سكان الموقع الذين هم على علم بآليات تقديم التعليقات والشكاوى ويعرفون كيف يمكن الوصول إليها.
- النسبة المئوية للتشكيات أو التعليقات الجاري التحقيق فيها أو التي تمت تسويتها وتم توجيه نتائجها إلى المتشكي في الإطار الزمني المتفق عليه.
- النسبة المئوية للأعضاء في مجموعة هياكل حوكمة الموقع الذين تلقوا تدريباً فيما يتصل بمدونة قواعد السلوك.

ملاحظات إرشادية

١. تلقي التعليقات في محيطات المخيمات غالباً ما تكون له ترابطات سلبية. فالأشخاص الذين ضاعت منهم فرصة الحصول على المساعدة لهم **الحق في التشكي**، وفي حين أن جميع التشكيات قد لا تنتهي بتسوية إلا أنها تحتاج جميعها إلى **تلقي رد.** ولغة المجتمع المحلي النازح يجب أن تكون لغة السكان المفضلة. ويجب وضع إجراءات تشغيل معيارية لإجراءات التشكيات ويجب أن يرافقها تدريب للموظفين وقادة المجتمع المحلي، كما يجب أن تشمل جوانب التيسير والفعالية والسرية.

٢. آراء واحتياجات **جميع أفراد** المجتمع المحلي النازح، بمن في ذلك الأشخاص الذين يعيشون في المجتمع المحلي المضيف، يُستمع إليها من خلال آليات التعليقات والشكاوى بأشكال متعددة.

٣. من بين أمثلة **أدوات التواصل** المستخدمة لتقديم التعليقات لجان التشكي ولجان التظلم وصناديق تقديم المقترحات وخدمات الاتصال الإذاعي والرسائل الموجهة إلى وكالة إدارة المخيم أو المجتمع المحلي الإنساني وخطوط الاتصال المباشر والرسائل القصيرة. وتشمل أيضاً الزيارات بيتاً بيتاً باستمارة رصد موحّدة يملؤها موظف وكالة إدارة الموقع أثناء ساعات محددة سلفاً.

٤. من الأهمية بمكان وضع إجراءات تكفل **مجهولية الهوية والسرية.** وإجراءات المتابعة والإحالة فيما يتصل بالمسائل الحساسة من قبيل الاستغلال والاعتداء الجنسيين وانتهاكات حقوق الإنسان من الأفضل أن تكون من مسؤولية إحدى الوكالات العاملة بوصفها جهة تنسيق للحماية أو وكالة من وكالات القطاع ذي الصلة.

٥. **النُهج** المستخدّمة يجب أن تتطرق للسياق المحدد وستتوقف على طريقة معالجة التعليقات. ويُستخدم أحياناً مزيج من الآليات غير الرسمية والرسمية. ومن الأمثل أن تُصمّم آليات التعليقات والشكاوى بأساليب الاتصال الشائعة الاستخدام والمفضّلة والمفهومة لدى الأشخاص المعنيين. ويجب أن تراعي جميع هذه الأمور عند وضع آلية ملائمة لتقديم التعليقات والشكاوى: معدل محو الأمية في صفوف سكان الموقع؛ والوصول الآمن لاستخدام الجميع للآلية، بما في ذلك المجموعات الضعيفة؛ وسرية دعم التواصل والموارد المتاحة لبدء تنفيذ العملية.

٦. يجب أن تقوم وكالة إدارة المخيم، قدر المستطاع، **بتنسيق وتحقيق انسجام** مختلف آليات تقديم المعلومات الرسمية وغير الرسمية، مع تفادي الازدواجية والتشجيع على إنشائها متى لم يكن لها أي وجود. ويجب، قبل كل شيء، أن تدعو وكالة إدارة المخيم جميع الوكالات إلى المشاركة.

٧. يجب ألا يتم جمع بيانات الحماية إلا إذا كانت هناك قدرة على الاستجابة وإذا أمكن تقديم تفسير للمقيمين بالمخيم حول كيفية استخدام هذه المعلومات مستقبلاً. ويجب أن تبني وكالة الحماية الرائدة القدرات على الوكالات التي تحتاج إلى مزيد من الدعم لتأمين السرية وإحالة الحالات إلى وكالات الحماية المتخصصة ومنظومات إدارة الحالات الملائمة.

⊗ يمكن الاطلاع على المزيد بخصوص آليات التعليقات والشكاوى في الفصل 3 من مجموعة أدوات إدارة المخيم.

⊗ يمكن الاطلاع على المزيد بخصوص آليات التعليقات والشكاوى في الالتزامين 4 و5 في إطار المعيار الإنساني الأساسي.

المعيار 2.4:
هياكل الحوكمة

هياكل الحوكمة الشاملة والممثلة للجميع مسؤولة عن تلبية احتياجات سكان الموقع ولها القدرة على تلبية هذه الاحتياجات.

الإجراءات الرئيسية

- تقييم وفهم هياكل المشاركة وديناميكا السلطة القائمة.
- التشاور مع المخبرين الرئيسيين في المجتمع المحلي ومع الجهات المعنية الأخرى بخصوص بنية واختيار مجموعات أو لجان حوكمة المواقع.
- تكامل هياكل الحوكمة القائمة أو قيادة المجتمعات المحلية أو تكييفها أو دعمها.
- تقييم دور المجتمعات المضيفة والتأكد من أن يكون لها صوت في هياكل الحوكمة، ولا سيما في تسوية النزاعات.
- وضع اختصاصات، بما في ذلك مدونة قواعد سلوك، لمختلف مجموعات أو لجان إدارة الموقع.
- استخدام عملية انتقاء تشاركية متفق عليها للمجموعات أو اللجان.
- دعوة هذه الهياكل التشاركية إلى القيام بدور هام في عمليات صنع القرار ذات الصلة بتقديم المساعدة وتوفير الحماية في الموقع.
- إطلاع كامل سكان الموقع على أدوار ومسؤوليات المجموعات أو اللجان، بما في ذلك المجتمع المحلي المضيف.
- القيام بانتظام بتقييم السبل الأخلاقية للتواصل مع النساء والشباب وأحياناً السكان الممثلين تمثيلاً ناقصاً وحملهم على احترام الكرامة وتفادي أي وصم متزايد. ودعم هذه المجموعات وهؤلاء الأشخاص ولتأمين إشراكهم في عمليات صنع القرار ولعب دور هادف.
- التواصل مع جميع الجهات المعنية الخارجية (موفرو الخدمات والحكومات المحلية والمجتمع المحلي المضيف) بحيث تكون هذه الجهات واعية بهيكل الحوكمة المتفق عليه وبدور ومسؤوليات المجموعات أو اللجان وبكيفية العمل معها.
- بناء قدرة لجان أو مجموعات حوكمة المواقع.
- رصد أداء لجان ومجموعات حوكمة المواقع من حيث تقيدها باختصاصاتها، والعمل مع اللجان والمجموعات من أجل التأكد من أنها مسؤولة ومساءلة إزاء سكان المخيم.

المؤشرات الرئيسية

- النسبة المئوية لسكان الموقع الذين يشعرون بأنهم ممثلون بهيكل حوكمة الموقع ومن خلاله.
- النسبة المئوية لسكان الموقع الذين يفيدون بأن هياكل حوكمة الموقع شاملة للجميع وفعالة وتشمل جميع السكان النازحين.
- هياكل الحوكمة ممثِّلة لتركيبة السكان.

ملاحظات إرشادية

١. خلق بنية **حوكمة تمثيلية للموقع** تشمل النساء والأطفال ومجموعات الأقليات تكون مختلفة في كل سياق من السياقات العملية. **عمليات رسم خرائط المجتمعات المحلية** يمكن أن تكون أداة مفيدة لوكالات إدارة المخيمات. وعلى مر الزمن وفي كل سياق من السياقات (وليس فقط في الحالات التي يطول أمدها في الأجل الطويل) يمكن أن تجعل هذه الأداة آراء أصحاب المصلحة الرئيسيين بشأن المسائل الحيوية أكثر وضوحاً، فضلاً عن احتياجات الأشخاص وطريقتهم المفضّلة للتواصل.

٢. ويحتاج الأمر إلى التسليم **بالحواجز (الثقافية أو المادية أو الاجتماعية – الاقتصادية)** التي يمكن أن تحول دون مشاركة مجموعات معينة بشكل هادف في هياكل الحوكمة، وإلى اتخاذ التدابير للتخفيف من حدة هذه الحواجز. وفهم ديناميكا القوة القائمة بالفعل في المجتمع المحلي من نازحين ومجتمع محلي مضيف، فضلاً عن الحواجز التي تواجهها مختلف المجموعات في صنع القرار، إنما هي خطوات حاسمة لتحديد أفضل طريقة للعمل من أجل زيادة مشاركة كافة المجموعات.

٣. في بعض السياقات – وبشكل خاص خارج المخيمات – **قد يكون هناك بالفعل** تمثيل مجتمعي أو هياكل حوكمة أو قيادة. ومن ثمّ من الحيوي إجراء تحليل مستفيض لفهم كيفية سير هذه المجموعات ودورها ومدى قدرتها على تمثيل المجتمع المحلي بأكمله بشكل ملائم. ورهناً بنتيجة هذا التحليل قد يحتاج الأمر إلى إنشاء هياكل جديدة. ومع ذلك قد يكون من الأنسب توسيع نطاق الهياكل القائمة أو ببساطة زيادة دعمها وبناء قدراتها لتمكينها من لعب دور في تنسيق وإدارة المساعدة والحماية الإنسانيتين.

٤. النماذج التشاركية **المراكز الجماعية القصيرة الأجل** (بما في ذلك مواقع العبور ومراكز الإجلاء) تركّز عادة على تحسين جمع البيانات أو توزيعها، وتصميم الخدمات الإنسانية الملائمة، وتوفير محافل لنشر المعلومات ولتسوية النزاعات. وغالباً ما تتخذ نماذج هذه الهياكل شكل لجان توجيهية أو مجالس مجتمعية أو مجموعات تقنية قطاعية فرعية. ويمكن أن تكون للمراكز الجماعية الطويلة الأجل أهداف مماثلة ولكن يمكن أن تتخذ أشكالاً مختلفة (مثل الجمعيات الوطنية)، وتتواصل مع المجتمع المدني أو تكون لها أهداف تتمثل في المناصرة والدعوة.

٥. التأكد من إقامة المشاورات مع أفراد المجتمع المحلي لتحديد أولويات **ممارساتهم وتقاليدهم الثقافية** الخاصة مباشرة في أعقاب حدوث خطر ما أمر يمكن أن يكون قيّماً لإعادة بناء الوئام الاجتماعي. وفي نفس الوقت، قد تكون بعض الممارسات الثقافية عناصر مُضرة بالمجتمع المحلي ويحتاج مديرو المواقع إلى الموازنة بين التقاليد واحترام حقوق الإنسان. وبالتالي يجب ألا يمثّل في هيكل الحوكمة الرجال والنساء والأطفال والمجموعات الضعيفة وحسب وإنما أيضاً قادة وممثلو مختلف الثقافات.

٦. إبلاغ **جهات السوق المحلية الفاعلة** كمجموعة صاحبة مصلحة أو التشاور معها، مع ربط سبل العيش بالانتعاش المبكّر، وذلك حتى في المواقع النائية.

⊗ يمكن قراءة المزيد عن مسألة تعيين ممثلين وإنشاء هيكل حوكمة في الفصلين 2 و3 من مجموعة أدوات إدارة المخيم وفي الفصل 4 من المبادئ التوجيهية للمراكز الجماعية في إطار كتلة إدارة وتنسيق المخيم. وانظر أيضاً القائمة المرجعية لإنشاء آليات الحوكمة ومشاركة المجتمع المحلي في الفصل 2 من مجموعة أدوات إدارة المخيم.

⊗ يمكن الاطلاع على المزيد بشأن مشاركة المجتمع المحلي في المعيار الإنساني الأساسي.

⊗ يمكن معرفة المزيد بخصوص كيفية دعم مشاركة الأطفال في المعيار 23 من المعايير الدنيا لحماية الأطفال "إدارة المخيمات وحماية الأطفال".

بيئة الموقع

3. بيئة الموقع

لتحديد مكان الموقع والتخطيط له أثر حيوي على الصحة والرفاه والحماية بالنسبة للسكان النازحين، وكذلك على قدرة وكالة إدارة المخيم على إدارة الأنشطة اليومية، وتأمين المشاركة وإقامة علاقات مع المجتمع المضيف. ومما لا يقل أهمية عن الموقع المادي وتصميم الموقع العملية التي بموجبها يُنشأ الموقع وينمو ويتغير ويتحسّن ويُقفل أبوابه في نهاية المطاف.

في حين أن المواقع غالباً ما تُنشأ على أمل أن تكون لأجل قصير فإن التخطيط يجب أن يهدف في جميع الأحوال إلى تلبية الاحتياجات في الأجل الأطول والتوسّع والتحسّب للطوارئ المحتملة. ويجب أيضاً تقييم احتياجات وقدرات المجتمع المحلي فيما يتصل بالخدمات والهياكل الأساسية والأصول القائمة – من قبيل المدارس ومجالس البلدية والطرقات والكبلات الكهربائية ونقاط الماء – التي هي أمور يمكن أن تعود بالنفع أيضاً على المجتمعات المحلية.

والسلطات الوطنية مسؤولة في نهاية الأمر عن تخصيص الأرض. ويتعين على وكالة إدارة المخيم، بدعم من الوكالات الرائدة المعنية بالكتل/ القطاعات متى وُجدت، التأكد من أن تكون جميع الإجراءات المتخذة أثناء دورة حياة الموقع شاملة للجميع وجيدة التنسيق وتحترم حقوق السكان النازحين. ومن الأهمية بمكان ملاحظة أنه في بعض السياقات، ولا سيما أثناء النزوح ذي الصلة بالكوارث بسبب المخاطر الطبيعية، أصبحت السلطات الوطنية تقوم أكثر فأكثر بأدوار الإدارة والتنسيق.

والسلطات المحلية ليست فقط في غالب الأحيان المستجيب الأول لأزمة ما وإنما تكون أحياناً مكلفة في بعض المحيطات بإدارة المواقع بشكل مباشر. وفي بعض المحيطات الأخرى، قد تطلب الحكومات الوطنية من الوكالات الخارجية أو كتل إدارة وتنسيق المخيمات المشاركة في قيادة الاستجابة في حالات الطوارئ.

⊗ **الروابط مع الالتزام الأول في إطار المعيار الإنساني الأساسي 1**

المعيار 3.1: بيئة سليمة وآمنة

جميع المقيمين بالمواقع وموفري الخدمات لهم يعيشون في بيئة تسودها الكرامة وهي سليمة وآمنة من أي ضرر أو عنف.

الإجراءات الرئيسية

- القيام، إلى جانب هياكل الحوكمة وموفري الخدمات، بوضع خطة سلامة تقوم على أساس الموقع عند إنشائه. ويتم تحديث واستيفاء هذه الخطة بانتظام.
  - التأكد من أن تكون لدى وكالة إدارة المخيم القدرة الكافية لتقييم السلامة والأمن والاستجابة.
  - استخدام نهج يقوم على أساس المخاطر لتقييم التهديدات الخارجية والداخلية واتخاذ التدابير المناسبة للاستجابة لها.
  - القيام بانتظام بتقييم المخاطر بالنسبة للموقع وتحديث خطط الطوارئ بحسب المخاطر الناشئة.
  - القيام، عند اللزوم، بوضع خطط الانتقال إلى موقع آخر.
- القيام، إلى جانب موفري الخدمات ومخططي المواقع وهياكل حوكمة المجتمع المحلي، بمراجعات منتظمة للرصد والسلامة بالموقع، لتقييم كل من الهياكل الأساسية المادية وسلوكيات المجتمع المحلي. ويجب وضع خطة استجابة لمعالجة "العلامات الحمراء" التي قد يُهتدى إليها أثناء عمليات مراجعة السلامة.
  - القيام، إلى جانب الزملاء المعنيين بالحماية، بإدراج العنف القائم على نوع الجنس وغير ذلك من المخاطر ذات الصلة بالحماية في مراجعات السلامة، والتأكد من اتخاذ هذه التدابير بالاستناد إلى الاحتياجات للتخفيف من حدة المخاطر والاستجابة لها.

- رصد كثافة السكان في الموقع وفي كافة أنحائه.
- استجابة للعلامات الحمراء يجب التفكير في إعادة تنظيم الموقع أو إعادة توطين السكان في الموقع.
- القيام، عند اللزوم، بتنفيذ خطط إعادة توطين للأسر أو الخدمات المتواجدة في مناطق غير آمنة.

- إنشاء لجنة سلامة على المستويات ذات الصلة لمعالجة تهديدات أو مخاطر خاصة بمواقع معينة.
- إقامة صيانة قنوات اتصال لإبلاغ سكان الموقع بالمخاطر.
- تدريب موظفي وكالة إدارة المخيم كما ينبغي في مجالي السلامة والأمن ووضع التدابير الأمنية المناسبة.
- اتباع آليات الإحالة المناسبة.

المؤشرات الرئيسية

- إدراج النسبة المئوية لإجراءات التخفيف الموصى بها المنبثقة عن مراجعة السلامة بشكل مباشر في خطط صيانة الموقع وتحسينه (أو معالجتها مع أنشطة صيانة الموقع)

ملاحظات إرشادية

١. **عمليات مراجعة السلامة** أداة مصمّمة لإعطاء وكالات إدارة المخيمات وموفري الخدمات فكرة عن مشاعر كافة المجموعات (بما فيها تلك التي هي في خطر من قبيل المراهقين والمسنين والأشخاص ذوي الاحتياجات المحددة) بشأن سلامتهم وأمنهم عندما يستخدمون مرافق الموقع في النهار والليل. ورهناً بالسياق، يجب أن تتم مراجعة السلامة مع أخصائيين في الحماية أو مع أشخاص معنيين بالتنسيق خصيصاً. ويمكن عندئذ استخدام نتائج مراجعات السلامة ورصد المراقبة وتحديد النتائج للعمل مع مخططي المواقع وموفري الخدمات (حيثما كان هناك موفرو خدمات ومخططو مواقع) لوضع تدخلات ملائمة لمعالجة أية مشاغل. ويمكن أن تشمل هذه التدخلات إنشاء مرافق رئيسية إضافية عند اللزوم، وتوسيع أو خفض أجزاء من الموقع عند اللزوم، وإعادة توجيه حركة المرور، وسبل العيش، للإبقاء على توازن بين أنحاء الموقع الكثيفة للغاية وتلك الأقل استخداماً.

٢. كتدخّل له صلة بالسلامة يمكن تركيب المزيد من مرافق **الإنارة** لكن يجب أن يكون كل من وكالات إدارة المخيم وموفري الخدمات على وعي بنتائج ذلك غير المقصودة المحتملة. والتشاور مع المجتمع المحلي جزء أساسي من الحل.

٣. **نقل الأسر** إلى أنحاء أخرى من الموقع مهمة معقدة للغاية، ذلك أن الأمر ينطوي على العديد من مخاطر الحماية التي قد تقوّض الهياكل والقدرات المجتمعية القائمة. ومثل هذه العمليات يجب ألا تتم إلا إذا لم تكن هناك أية حلول بديلة ويجب أن تتم بتشاور تام مع جميع المعنيين.

٤. مشكلة **ارتفاع الكثافة السكانية** في مختلف أنحاء الموقع (مثلاً بالقرب من الأسواق ونقاط الماء) يمكن أن تكون عاملاً مساهماً في تفاقم خطر العنف القائم على نوع الجنس أو غير ذلك من أشكال الخطر الذي يهدد الحماية. وستساعد مراجعات الرصد على فهم وإبراز المجالات التي تكتنفها المشاكل والحلول المحتملة الممكنة.

٥. لا يكفي الاقتصار على استشارة النساء والأطفال بخصوص السلامة والكرامة بل يجب اتخاذ الإجراءات بشأن نتائج المشاورات. ولا بد من الوعي بالتسلسل الهرمي الاجتماعي وديناميكا القوة والمشاركة بشكل نشط في صنع القرار لتعزيز حق المرأة والطفل في التمتع بمرافق يمكن الوصول إليها بسلامة في الموقع.

٦. **لجان السلامة** مصطلح عام واسع يمكن أن يشمل كافة أشكال الأمن في موقع ما ولكن له عادة صلة بالإجراءات الطوعية للوقاية من الحرائق والبحث والإنقاذ والإسعافات الأولية وما إلى ذلك.

⊗ انظر أيضاً دليل "اسفير"، الفصل المتعلق بالمأوى.

⊗ يمكن الاطلاع على المزيد بخصوص السلامة والأمن، فضلاً عن القائمة المرجعية للسلامة والأمن في الفصل 12 من مجموعة أدوات إدارة المخيم.

المعيار 3.2:
بيئة ملائمة

يتمتع جميع المقيمين ببيئة ملائمة مادياً واجتماعياً وثقافياً.

الإجراءات الرئيسية

- إنشاء لجنة لتطوير الموقع لتيسير مشاركة المجتمع المحلي.
- استخدام المشاورات مع المجتمع المحلي لضمان تلبية خطة الموقع لاحتياجات كافة المجموعات بالموقع.
    - استكشاف توقعات السكان في الموقع بخصوص الاستخدام الملائم للمرافق، علماً وأن هذه التوقعات قد لا تكون كلها متشابهة بالنسبة للجميع.
    - تقييم التغيرات في احتياجات سكان المواقع وقدراتهم انطلاقاً من سياق ما قبل الأزمة.
    - تحديد الاحتياجات العاجلة والقدرات لكل من النازحين والمجتمعات المحلية المضيفة، والنظر في أية احتياجات محددة خاصة بالمجموعات المعرّضة للخطر.
    - دعم أشد السكان ضعفاً في التعبير عن احتياجاتهم أثناء التخطيط والدعوة إلى مراعاة احتياجاتهم لدى تصميم مرافق المواقع وصيانتها.
    - الانخراط مع مجموعات الأشخاص ذوي الإعاقة في صفوف سكان الموقع. وتعيين جهة تنسيق للأشخاص ذوي الاحتياجات المحددة في فريق إدارة الموقع. والقيام، متى أمكن ذلك، بإدخال تعديلات على مرافق الموقع أو التفاوض في إمكانيات الوصول الخاصة لتلبية تلك الاحتياجات.
    - رصد مشاركة المجتمع المحلي في تخطيط الموقع لتأمين استمرارية المشاركة والاستخدام الملائم للموارد.
- التخطيط لنظام للتخاطب على صعيد الموقع بأكمله.
    - مراعاة المقيمين الأمّيين.
    - بالنسبة للمرافق (المراكز الجماعية ومواقع العبور) يتخذ ذلك شكل تخصيص للأماكن عوضاً عن نظام التخاطب.
- الدعوة، طوال دورة حياة الموقع، إلى إيجاد الخبرات التقنية الملائمة والمناسبة إلى تخطيط الموقع وإنشائه وصيانته.
    - تقييم وتطوير القدرات التقنية للنازحين والمجتمعات المحلية المضيفة.
- المشاركة مع هياكل قيادة المجتمعات المحلية أو السلطات الوطنية أو المحلية وموفري الخدمات لإنشاء الموقع طبقاً لمخططه.
    - القيام، من خلال الدعوة، بالتأكد من وصول السكان المتضررين إلى الخدمات والتسهيلات، بما في ذلك فرص التعليم وكسب سبل العيش.
    - المشاركة مع المجتمع المحلي ومخططي المواقع وموفري الخدمات لمعالجة وحلّ المشاكل المعترَضة أثناء عملية تحسين الموقع.
    - الجمع بين الجهات الفاعلة الرئيسية بما يشمل موفري الخدمات لإقرار مسافة مقبولة وسفر (أو تنقّل) مأمون إلى الخدمات الأساسية والمرافق والتسهيلات.
    - التنسيق مع مخططي المواقع والخبراء التقنيين وموفري الخدمات لتحديد الأولويات وتوفير الخدمات الأساسية وفرص كسب سبل العيش حيثما تكون منعدمة.
    - العمل مع مخططي المواقع لتحديد أولويات الاحتياجات التقنية المتنافسة وتحديد تسلسلها على النحو الملائم.
- التأكد من أن تعكس مرافق ومراسم الحداد ودفن الموتى القواعد الثقافية، علماً أن جميع هذه المراسم والعادات قد لا تكون متشابهة جميعها.
- النظر في الأثر البيئي للموقع ووضع الخطط للحد من الإضرار بالبيئة.
- تأمين الحيز والأماكن الملائمة للمرافق الثقافية للممارسات والطقوس الدينية وفنون الأداء والتظاهرات الثقافية والاحتفالات وما إلى ذلك.

- السهر، مع ممثلي المجتمع المحلي، على الحفاظ على أية مرافق يديرها المجتمع المحلي والنظر في مسألة وقف التشغيل.
- إقامة بنى تحتية أساسية في الموقع، إما من خلال دعوة موفري الخدمات أو من خلال العمل المباشر.
  - إدراج خط ميزانية للصيانة الأساسية في مقترحات المشاريع.

المؤشرات الرئيسية

- وجود خطة موقع متفق عليها توضع بإشراك المجتمع المحلي وتستند إلى الخبرة التقنية المناسبة التي تلبي احتياجات كافة المجموعات في صفوف السكان النازحين.
- النسبة المئوية لسكان الموقع، بمن في ذلك المجتمعات المحلية المضيفة، التي تشير إلى أن الموقع يعكس احتياجاتهم وسلامتهم وأولوياتهم.

ملاحظات إرشادية

١. يتمثل دور مديري المواقع وأفرقتهم في **تخطيط المواقع أو تحسينها** في التأكد من مشاركة جميع الجهات المعنية، بما فيها سكان المواقع والمجتمعات المحلية المضيفة، في وضع خطة الموقع. ويدعم مديرو المواقع المقيمين والمجتمعات المحلية المضيفة للتأثير في تخطيط الموقع وصنع القرار بخصوص تحسين الموقع من خلال أساليب تشاركية من قبيل التقييم واجتماعات التشاور ومناقشات أفرقة التركيز وزيارات التوجّه مباشرة لمعاينة الأوضاع. ويجب استشارة الأشخاص ذوي الاحتياجات المحددة والمجموعات المهمّشة للتأكد من أن خطة الموقع تعكس احتياجاتهم وتتطرق لها.

٢. تشمل **لجنة تطوير الموقع** السلطات المحلية أو الوطنية ذات الصلة، وقادة الكتل/ القطاعات، ومخططي الموقع، وموفري الخدمات، والخبراء في علم المياه والمهندسين وأفراد سكان الموقع وخبراء نظم المعلومات الجغرافية وخبراء الصحة العامة والمحامين والخبراء في ملكية الأراضي وغير ذلك من الخبراء التقنيين ذوي الصلة، حسب اللزوم. ويجب أن تستخدم لجنة تطوير الموقع، قدر المستطاع، المعايير التقنية الواردة في دليل "اسفير".

٣. في عمليات إدارة المخيمات القائمة على أساس المنطقة أو المتنقلة، فضلاً عن **الأماكن التي يستوطن فيها الأشخاص تلقائياً**، سيحتاج الأمر إلى إدخال تحسينات على الموقع تدريجياً، ذلك أن الأشخاص ستكون لديهم من البداية مشاعر بالملكية، الأمر الذي يمكن أن يزيد عملية إعادة التخطيط صعوبة بدون مشاورات شاملة.

٤. **في سياقات النزوح الحضري** تجعل اتفاقات حيازة الأراضي الهشة من المستحيل تقريباً إدخال أية تحسينات ذات شأن وأشغال صيانة هامة. وفي هذه الحالات يمكن أن تختار وكالة إدارة الموقع تحسين الموقع المنخفض الاعتماد على التكنولوجيا بترافق مع عمليات السكن والأراضي والملكية في كنف العناية الواجبة والدفاع عن ملكية الأراضي مع السلطات المحلية المختصة. وبالمثل فإنه، في بعض السياقات الحضرية المحددة، يمكن أن يدعو مديرو المواقع إلى إقامة مرافق مجتمعية من قبيل المدارس والمراكز المجتمعية ومراكز الرعاية الصحية الأولية التي تبنى في أماكن يمكن أن يصلها سكان أكثر من موقع نزوح واحد ومزيد من المجتمعات المحلية المضيفة.

٥. **نُهج كتلة إدارة وتنسيق المخيمات القائمة على أساس المنطقة** توفر طريقة جديدة لتقديم المساعدة تتحدد جغرافياً من خلال مزيج من التحاليل الاجتماعية وتوفير الخدمات، ودوائر خدمة إدارة الموقع أو الأحياء المجاورة أو المجتمعات المحلية المستهدفة والأفراد أو الأسر المعيشية. وفي أعقاب الكارثة مباشرة سيحتاج الأمر إلى الهدم وجمع الركام، إلى جانب تلبية الاحتياجات الفورية المتمثلة في توفير المأوى المؤقت للأشخاص المتضررين. ولا بد من الاتفاق على المناطق أو المباني التي يجب إجلاؤها قبل غيرها والتي يمكن أن تُستخدم لأغراض خيارات المأوى المؤقت.

٦. أيضاً، بالنظر إلى اللوائح القانونية، لا بد من مراعاة الحاجة إلى تحريات جنائية لما بعد الكوارث، والحاجة إلى صيانة مواقع البنايات التاريخية وأولوية ملكية الخواص على ملكية الدولة. ويمكن أن يكون ذلك البعض من التأخيرات الرئيسية أو الحواجز الحائلة دون إعادة البناء المحتمل وإيجاد خيارات المأوى المؤقت.

٧. يجب أن يراعي تخطيط الموقع **الكوارث المتعددة المتسلسلة:** مثلاً الزلازل، التي تليها أمطار غزيرة، ثم الهزّات اللاحقة حيث يتضرر أولئك الذين يعيشون في المواقع من جراء الكوارث المتعددة ويحتاج الموقع عندئذ إلى تحسينات تقنية عديدة.

٨. يجب أن **يطالب** مديرو المواقع الذين يديرون مراكز إجلاء في المحيطات الحضرية بالربط بشبكة طرقات معاد فتحها/ مرمّمة، وبجميع الخدمات العمومية (مثل المدارس في اتجاه معين وقصر البلدية في اتجاه آخر)، ذلك أن آثار الهزّات اللاحقة أو ظواهر الكوارث المتتالية الأخرى قد يكون لها تأثير سلبي هام على استمرار استخدام خيارات المأوى الجماعي مثل قاعات الرياضة المغلقة.

٩. يجب تشجيع موفري الخدمات على تطوير خيارات تقنية تحترم حقوق جميع الأشخاص، بمن فيهم الأشخاص ذوو الإعاقة ومن جميع الأعمار، في الوصول الآمن إلى المرافق. ومع ذلك قد يحتاج الأمر إلى تصميم وبناء **شاملين خاصين أو مكيفين وفق الاحتياجات** من أجل الأطفال والمسنين والأشخاص ذوي العوائق الحركية. وفي المجالات التي يكون فيها تداخل يجب أن تنسق وكالات إدارة المخيمات لاجتماع الشركاء. ويجب تحديث واختبار مسارات الإحالة بانتظام.

١٠. استخدام التخطيط المكاني والمؤشرات المواضيعية في دليل "اسفير" لتحديد نسبة **عدد المرافق المجتمعية** الصحيح فيما يتصل بكل فرع من فروع الموقع.

١١. يلعب تخطيط الموقع وإنشاؤه دوراً حيوياً في التأكد من استمرار مجتمع محلي ما في **ممارسات محددة** وتقاليد ونقل المعارف والمهارات في أعقاب أية مخاطر. وبالتالي يجب عدم الاقتصار على أن يكون الرجال والنساء والمجموعات الضعيفة ممثلين في هيكل من هياكل الحوكمة وإنما يجب أيضاً إشراك القادة والممثلين الثقافيين، فضلاً عن المجموعات المهمّشة والتي تشكو من الوصم.

١٢. **كيفية استخدام الأشخاص للأماكن** في الموقع على أساس يومي ستختلف في كل سياق من السياقات على أساس الجوانب الثقافية للمتساكنين ومرحلة الطوارئ وساعات النهار أو السنة، وسوف تتغير على الأرجح على مر الزمن. وإدراك الممارسات اليومية للمقيمين بالمخيم يمكن أن يصبح عاملاً رئيسياً في تلبية احتياجاتهم وتأمين السلامة في الموقع بأكمله.

١٣. **أفرقة إدارة الموقع المتنقلة** يمكن أن تشارك مع ذلك في تحسين المواقع. وبإمكان الأفرقة المتنقلة أن تيسر أنشطة صيانة المواقع الأساسية حيثما يتواجد الأشخاص وتنسيق (أو مباشرة تنظيم) إدخال التحسينات على المأوى لدعم معايير العيش الدنيا والحماية. وبإمكان الفرق المتنقلة:

- توفير تقسيمات داخلية على مستوى الأسر أو عمليات إصلاح النوافذ والأبواب؛
- التخفيف من مخاطر المواقع من قبيل إزالة الحُطام أو إصلاح شبكات الصرف الصحي البسيطة؛ أو
- تيسير أشكال أمن الانتفاع بالنسبة للمجتمعات المحلية النازحة التي تعيش في مواقع غير رسمية (من قبيل اتفاقات الإيجار والحق في الحيازة).

⊗ انظر المعيار 2 في دليل "اسفير" المأوى: تخطيط المستوطنات وأماكن الإقامة والاستيطان.

⊗ يمكن الاطلاع على المزيد بخصوص مديري المواقع وتخطيطها وكذلك القائمة المرجعية للإنشاء في الفصل 7 من مجموعة أدوات إدارة المخيم. وانظر أيضاً القائمة المرجعية لصيانة الهياكل الأساسية للمخيمات في الفصل 2 من مجموعة أدوات إدارة المخيم.

⊗ يمكن الاطلاع على المزيد بخصوص التعاون مع الجهات الفاعلة المعنية بحماية الطفل لضمان سلامة الطفل في المعيار 23 من المعايير الدنيا لحماية الطفل المتعلق بإدارة المخيمات وحماية الأطفال.

⊗ للمزيد من المعلومات عن تحسينات المواقع في المراكز الجماعية وغير ذلك من المواقع خارج المخيمات، انظر المحيطات الجماعية للإدارة والتنسيق في كتلة إدارة وتنسيق المخيمات من خلال ورقة العمل المتعلقة بالنهج المتنقل/ القائم على أساس المنطقة.

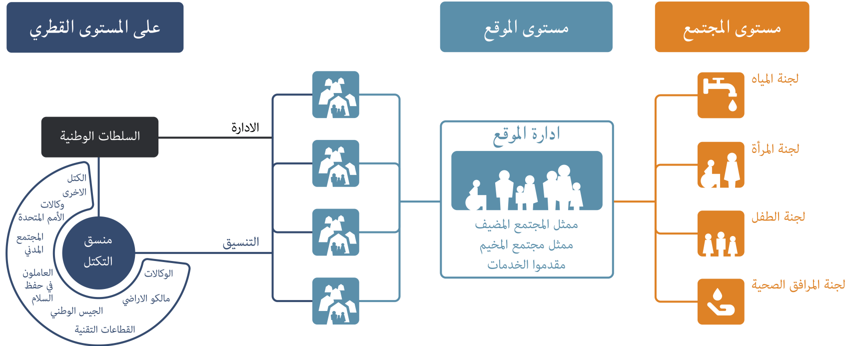
تنسيق ورصد خدمات الموقع

4. تنسيق ورصد خدمات الموقع

تنسيق الموقع هو عملية مشاركة المعلومات والتخطيط لتحقيق الأهداف المشتركة المتفق عليها. وهو يشمل الجمع بين المنظمات الإنسانية ذات الصلة وسكان الموقعلسهر على أن تكون الأنشطة تكميلية وتدعم السكان في تحقيق حقوقهم الأساسية. ويهدف التنسيق إلى تأمين توفير المساعدة والحماية لسكان الموقع بطريقة فعالة ومسؤولة. ومستويات المعيشة في الموقع لا بد من الحفاظ عليها، شأن ذلك شأن تساوي فرص التمتع بحقوق الإنسان الأساسية بالنسبة لسكان الموقع.

وهناك حاجة إلى تخطيط الخدمات وتنفيذها بعناية ومسؤولية تجاه سكان الموقع لضمان المقبولية والاستخدام والصيانة الملائمة. ولا بد من تخطيط الخدمات وتنفيذها ورصدها باستخدام الامتياز التقني والفهم السليم للخصائص المادية والبيئية للموقع والعادات والتقاليد الثقافية والاحتياجات والأولويات الخاصة بمجموعات المستخدمين الضعيفة. ويجب ألا تسيء وكالة إدارة الموقع تقدير الحاجة إلى الدعم التقني المتين. والوكالة وموفرو الخدمات بحاجة إلى التأكد من توافر العدد الكافي من الموظفين الماهرين من أجل التصميم الفعال للبرامج والإشراف التقني والرصد.

التنسيق على مستويي الموقع والمجتمع المحلي وعلى المستوى القطري، وفيما بينها.



ستعمل وكالات إدارة المواقع في محيط تنسيق يتجاوز حدود الموقع. والتنسيق يتم أيضاً بين المواقع على المستويين المحلي والوطني. والدور الرئيسي لفريق إدارة الموقع يتمثل في التنسيق داخل موقع ما وليس فيما بين عدة مواقع، باستثناء السياقات القائمة على أساس المنطقة حيث يمكن أن يغطي الفريق عدة مواقع. وستحتاج وكالة إدارة الموقع أيضاً إلى إبلاغ آليات التنسيق الوطنية بخصوص أوضاع الموقع.

من المحتمل أن يعمل موفرو الخدمات على مستوى الموقع أيضاً في محيط تنسيق أوسع، ولربما على المستوى الوطني وعلى مستوى دون وطني إن أمكن ذلك، مثلاً على مستوى الكتل أو في منبر تنسيق مواضيعي. وسيحتاجون إلى إبلاغ هذه الآليات بعملياتهم.

ويتوقف نجاح عملية التنسيق على إقامة ودعم شراكات شفافة وفعالة مع مختلف الجهات المعنية صاحبة المصلحة، بما في ذلك السلطات الوطنية، وقيادة الكتلة/ القطاع في كتلة إدارة وتنسيق المخيم، وموفرو الخدمات، وسكان المواقع، والمجتمع المحلي المضيف.

⊗ **الروابط مع** الالتزامات 1 و4 و6 في إطار المعيار الإنساني الأساسي.

المعيار 4.1:
تنسيق على مستوى الموقع

تنسّق الخدمات لتلبية احتياجات النازحين وسكان المجتمعات المضيفة.

الإجراءات الرئيسية

- القيام بدور جهة التنسيق لجميع الأنشطة والمسائل التي تتم وتطرأ في جميع أنحاء الموقع.
- تحديد جميع الجهات المعنية ذات المصلحة (من وماذا وأين) والمساعدة على الاتفاق على كيفية توزيع المهام وتحديدها بوضوح في ما بينها.
- إقامة قنوات اتصال وتنسيق مفتوحة مع السلطات الوطنية والمحلية ذات الصلة.
- إقامة والحفاظ على علاقات جيدة مع السكان المضيفين ودعمهم في المشاركة في العمل والأنشطة في جميع أنحاء الموقع.
- القيام بانتظام بالجمع بين الجهات المعنية صاحبة المصلحة على مستوى الموقع لمشاركة المعلومات وتبادل المشاغل واتخاذ القرارات الجماعية وإطلاع المنظمات على ذلك.
    - استخدام طرق مختلفة لمشاركة المعلومات غير الاجتماعات.
- تخطيط وتنفيذ ورصد أنشطة ونتائج الحماية والمساعدة طوال دورة حياة الموقع.
    - فهم المعايير من أجل السلامة والحماية والكرامة، مع مراعاة دور القطاعات الأخرى في تحديد تلك المعايير.
    - التأكد من أن توضع الخدمات الأساسية في المستوطنات بطريقة تتبع تلك المعايير.
- تقديم تحديثات منتظمة بشأن خطط العمل والقدرة على التقيد بالمعايير الدنيا والاستجابة للتغيرات في الموقع.
    - وضع معايير جودة قطاعية دنيا بالتشاور مع الكتل أو القطاعات، وموفري الخدمات، وسكان الموقع.
- الدعوة إلى إدراج البحث عن الحلول الدائمة في جميع الإجراءات المتخذة مع سكان الموقع ومن أجلهم.
- الدعوة إلى إدراج ممثلي الموقع وهياكل الحوكمة في آليات التنسيق الإجمالي القطاعي.

المؤشرات الرئيسية

- تضم اجتماعات التنسيق جميع الجهات المعنية ذات المصلحة أو الكتل المعنية.
- تشمل اجتماعات التنسيق ممثلي النازحين و/أو المجتمع المضيف.
- النسبة المئوية لبنود جدول الأعمال المحددة بالاشتراك مع ممثلي النازحين و/أو المجتمع المحلي المضيف.
- النسبة المئوية لنقاط الإجراءات المتخذة في الاجتماع والمنفذة في الإطار الزمني المتفق عليه.

ملاحظات إرشادية

١. التنسيق لا يعني عقد الاجتماعات ولو أن الاجتماعات يمكن أن تكون طريقة مفيدة لصنع القرار. ويتعين على صانعي القرار التوجه إلى الاجتماعات من أجل معالجة المشاكل وحلها بسرعة. والاجتماعات على مستوى منفصل تستغرق الكثير من الوقت والهدف من التنسيق ليس إرجاء صنع القرار أو جعل المساعدة غير فعالة. وليس من الضروري السماح بازدواجية الهياكل على جميع المستويات.

٢. بالنسبة للمسائل الحساسة يمكن أن تكون طرق تنسيق أخرى مفيدة وملائمة من قبيل الاجتماعات الثنائية مع الشركاء. ومن الحيوي معرفة المسائل التي يجب معالجتها بكتمان وسرية.

٣. في **المحيطات غير المخيمات**، يتم تبادل المعلومات بين مجموعة واسعة من الجهات المعنية صاحبة المصلحة تشمل السلطات المحلية. وفي هذه الظروف، سيتمثل دور فريق إدارة الموقع في دعم التنسيق على مستوى الموقع/ على مستوى المنطقة عن طريق تغطية مختلف الجهات المعنية والربط بينها، بما في ذلك أفراد المجتمع المحلي (من نازحين ومجتمعات محلية مضيفة) وتعزيز/ إنشاء آلية (آليات) اتصال وتنسيق.

⊗ يمكن الاطلاع على المزيد عن التنسيق في المحيطات خارج المخيمات وعمل الفريق العامل المعني بالنهج القائم على أساس المناطق لدى الكتلة العالمية لتنسيق وإدارة المخيمات على موقع الكتلة: https://cccmcluster.org/global/Area-based-Approach-Working-Group.

⊗ يمكن الاطلاع على المزيد حول دور المرأة في التنسيق في تحسين مشاركة وحماية النساء والفتيات النازحات في إطار المجلس النرويجي من خلال نُهج إدارة المخيمات.

⊗ يمكن مشاهدة كيفية تنسيق المدير للمخيم على الموقع التالي: www.youtube.com/watch?v=7xlp6vmo_L0&feature=.emb_logo

المعيار 4.2:
تقييم خدمات الموقع ورصدها والإبلاغ عنها

تُرصد احتياجات سكان الموقع ويُبلغ عنها من خلال النظم القائمة.

الإجراءات الرئيسية

- معرفة السكان المعنيين واحتياجاتهم وقدراتهم.
- التأكد من وعي موفري الخدمات بدور وكالة إدارة الموقع في رصد الثغرات والاحتياجات.
- إنشاء قنوات اتصال والحفاظ عليها بين هياكل حوكمة الموقع وموفري الخدمات.
- خلق أو تطوير أداة منسقة لتقييم ملامح الموقع.
  - وضع مؤشرات قطاعية بالتشاور مع الكتل أو القطاعات وموفري الخدمات.
- إجراء تقييمات مشتركة متعددة القطاعات لفهم الاحتياجات والقدرات على إثر التغيرات الهامة في السكان أو الأوضاع في الموقع.
  - إشراك سكان الموقع في رصد الخدمات.
- جمع البيانات وإدارة المعلومات فيما يتعلق بالاحتياجات في مجال الخدمات في كامل الموقع.
  - التنسيق مع موفري الخدمات للسهر على تحديد الثغرات ومجالات الازدواجية في تقديم المساعدة وتوفير الخدمات والاستجابة لذلك.
  - تطبيق السرية وسياسات حماية البيانات على معلومات الأفراد والأسر.
  - الوقوف على معايير الجودة القطاعية الدنيا.
- دعم اتفاقات تبادل البيانات حيثما أمكن ذلك بين موفري الخدمات في الموقع لتفادي الازدواجية في العمل.
- إعداد معلومات التغذية المرتدة على أساس الموقع وتقديمها لآليات التنسيق الوطنية.
- التأكد من أن المقيمين بالموقع يحصلون بانتظام وفي الوقت المناسب على المعلومات لتوجيه قراراتهم الفردية والعائلية بخصوص العودة أو الاندماج أو الاستيطان. والتأكد من أن تكون المعلومات باللغة (اللغات) والشكل (الأشكال) الملائمة.
  - مشاركة النتائج المنبثقة عن أية تقييمات في مناطق العودة المحتملة أو الاندماج أو إعادة التوطين المحتملين لتحديد سلامة الخيارات بشكل مستقل.
  - القيام، إلى جانب موفري الخدمات، بإعداد رسائل رئيسية للأشخاص الضعفاء المحددين لإبلاغهم بخصوص استمرارية الوصول إلى الخدمات طوال العملية.
  - إيصال المعلومات، كحد أدنى، إلى دوائر الحماية القانونية والصحة والتعليم وتوريد المياه وخدمات الطاقة، وتأمين فرص كسب العيش والوصول إلى الأسواق، والمؤسسات الدينية والثقافية.
  - إجراء دراسات استقصائية منتظمة عن النوايا وغير ذلك من أشكال التشاور على مستوى الأسر لتقييم كيفية اتخاذ الأسر للقرارات وما إذا كانت هناك حواجز تحول دون القيام بخياراتهم المفضّلة.
  - فهم الشائعات والتطرق لها بسرعة.
  - من خلال آليات مشاركة المجتمع المحلي القيام برصد التوجهات على مستوى المجتمع المحلي في اختيار الحلول، بما في ذلك توقيت أي حركة وشروطها.

المؤشرات الرئيسية

- مؤشرات الموقع يُتّفق عليها مع الشركاء.
- النسبة المئوية لملامح المواقع المستوفاة في الإطار الزمني المتفق عليه.
- النسبة المئوية لسكان الموقع القادرين على التعبير بترٍو عن رغبتهم في العودة أو الاندماج أو إعادة التوطين.
- النسبة المئوية لسكان الموقع الذين هم على علم بكيفية الحصول على المعلومات بشأن خيارات الحلول الدائمة.

ملاحظات إرشادية

١. تحتاج وكالات إدارة المخيمات إلى أن يكون لها دور قيادي في ما يُجمّع من معلومات في الموقع المعني وإلى إبراز **الثغرات واحتياجات وقدرات السكان**. وسيكون إبلاغ النتائج المنتظرة من وكالة إدارة المخيم مختلفاً في كل سياق من السياقات. وكحد أدنى تحتاج وكالة إدارة المخيم لمعرفة من يتواجد بموقعها واحتياجات السكان والوكالات المزوِّدة لها. وتحتاج أيضاً وكالات إدارة المخيمات لمعرفة الفوارق بين الجنسين والفئات العمرية ومجموعات السكان المتضررة في محيطاتها.

٢. وكالة إدارة المخيم مسؤولة أيضاً عن إعداد تقرير للجهات المعنية بشأن **الأنشطة والثغرات بحسب الأولويات.** وهذا صحيح بشكل خاص بالنسبة للمواقع غير الرسمية أو في النُهج المتنقلة التي قد لا تكون تخضع باستمرار لرصد موفري الخدمات.

٣. مسارات الإحالة يمكن أن تكون أساسية للخدمات التقنية الرئيسية، بما في ذلك الصحة والأمن والعنف القائم على نوع الجنسي والحماية وحماية الطفل والأطفال الناجين من العنف القائم على نوع الجنس والمفقودين.

٤. في حالة قيام جهة معنية أخرى بجمع المعلومات وتوثيقها، ورهناً **بحساسية** تلك البيانات، يجب أن ينضم موظفو وكالة إدارة المخيم إلى فريق جمع البيانات. والاتفاقات المسبقة بشأن نوع المعلومات المجمّعة ومن يجمّعها حيوية، ذلك أنها تُجنّب إرهاق مجتمع الموقع المحلي من خلال جمع البيانات ومنع الازدواجية مع معلومات مماثلة. انظر المعيار 1.4 للمزيد من المعلومات.

٥. **مجموعات التركيز** يمكن أن تكشف وفرة من المعلومات المفصّلة وعمق نظر. وعندما يعمل فريق التركيز بشكل جيد يمكن أن يخلق بيئة تقبّل تضع المشاركين في موضع مريح يسمح لهم بالرد على الأسئلة بتمعن بألفاظهم الخاصة وإضافة معنى إلى أجوبتهم. وفريق التركيز الجيد يحتاج إلى تخطيط.

٦. لا بد من توخي الحذر عند مشاركة المعلومات بخصوص **العودة أو الإدماج أو إعادة التوطين** مع سكان الموقع من أجل عدم إثارة آمال غير واقعية. وجمع المعلومات بخصوص الية أي تطور في تلك المواقع سيكون أمراً مفيداً. وفهم الرغبات فيما يتصل بالحلول ومعالجة الشائعات سيكونان مهمة حساسة.

٧. إذا أُجري رصد منتظم للخدمات لن يحتاج الأمر إلى **تقييمات متعددة القطاعات** إلا في حالة حدوث تغير هام في السكان أو في أوضاع المخيم. ويجب إشراك موظفي إدارة الموقع في التخطيط لأي تقييمات واسعة النطاق تقوم بها الوكالات.

٨. **بالنسبة للمحيطات غير المخيمات**، ما تقدم أعلاه ينطبق أيضاً. غير أن الأمر سيحتاج إلى مزيد من الوقت للاتفاق مع الجهات المعنية صاحبة المصلحة بخصوص المعلومات المراد جمعها وسبب وكيفية جمعها.

⊗ يمكن الاطلاع على المزيد بخصوص رصد الخدمات في مجموعة أدوات إدارة المخيم، الفصل 4. وانظر أيضاً الفصل 2 من مجموعة أدوات إدارة المخيم، "القائمة المرجعية المتعلقة برصد المساعدة وتوفير الخدمات".

⊗ يمكن الاطلاع على المزيد بخصوص الإجراءات الرئيسية لدعم تساوي الأطفال في فرص الوصول إلى هياكل الموقع والخدمات والأماكن في المعيار 23 من المعايير الدنيا لحماية الطفل بخصوص إدارة المخيمات وحماية الطفل.

⊗ انظر أيضاً المعيار 2.2: مشاركة المجتمع المحلي.

المعيار 4.3:
مسارات الإحالة

يُحال الأشخاص المحتاجون إلى موفري خدمات متخصصين.

الإجراءات الرئيسية

- بناء الوعي لدى لسكان الموقع وجميع المنظمات العاملة بالموقع بخصوص مسارات الإحالة الحيوية للخدمات الصحية، والعنف القائم على نوع الجنس، وحماية الطفل، وغير ذلك من خدمات الحماية.
- التقليل إلى أدنى حد من التداخل بين موفري الخدمات والمساعدة على تنسيق مسارات الإحالة.
- تدريب موظفي وكالات إدارة المخيمات في مسارات الإحالة الحيوية والتأكد من إلمام الموظفين بكيفية إسداء المشورة بشكل مناسب وأخلاقي للأشخاص بخصوص كيفية الوصول إلى هذه المسارات.
- التأكد من تواجد إجراءات الإحالة، مثلاً من خلال قاعدة بيانات فيما يتصل بالإحالة.
- مشاركة أية بروتوكولات محدّثة بخصوص إدارة الحالات (من قبيل حماية الطفل والعنف القائم على نوع الجنس) مع جميع الشركاء ذوي الصلة.
- الدعوة إلى إيجاد خدمات متخصصة أو إلى زيادة خدمات محددة مع تغير الأوضاع.
  - الدعوة إلى وجود خدمات متخصصة من نوعية جيدة.
- مساعدة هياكل حوكمة المجتمع المحلي أو ممثليه للعب دور رئيسي في الإحالة حسب الاقتضاء (رهناً بالتدريب ذي الصلة).
- تشجيع نظم الإحالة الذاتية.

المؤشرات الرئيسية

- وجود مسارات إحالة تسير كما ينبغي لتأمين حصول الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة أو المتخصصة على المساعدة والحماية اللازمتين.

ملاحظات إرشادية

١. في حين أن مسارات الإحالة تطورها الوكالات المتخصصة فإن **وكالة إدارة المخيم** لها **دور حيوي** من خلال تواجدها المستمر (أو المنتظم) في الموقع لنشر المعلومات في صفوف المجتمعات المحلية بخصوص الخدمات المتخصصة، في الوقت المناسب. ومسارات الإحالة يمكن أن تكون أساسية للخدمات التقنية الرئيسية، بما في ذلك الصحة، والأمن، والعنف القائم على نوع الجنس، والحماية، وحماية الطفل، والأطفال الناجون من العنف القائم على نوع الجنس، والأشخاص المفقودون.

٢. الفهم الشامل لعوامل الخطر التي تواجهها المجموعات الضعيفة، ولا سيما النساء والفتيات، وأسباب هذه المخاطر، أمر أساسي من أجل قيام تدخلات وقاية فعالة. ووكالات إدارة المخيمات مسؤولة ومساءلة عن العمل على مستوى الموقع، إلى جانب السلطات ذات الصلة والجهات الفاعلة في مجال الحماية، لحماية جميع الأشخاص الذين يعيشون بالموقع.

٣. يجب أن يكون الشخص الناجي من العنف القائم على النوع الجنسي على إلمام تام بخياراته، وبالخدمات المتاحة، وبالنتائج الإيجابية والسلبية المحتملة الناجمة عن الحصول على تلك الخدمات. ووعي موفري الخدمات بمسارات الإحالة القائمة ينطوي أحياناً على تحديات إضافية عندما تكون هناك طاقة محدودة في المواقع الميدانية. ويجب تشجيع المنظمات والدوائر الحيوية لكي تكون لديها خدمات في الموقع وليس فقط مجرد وضع راية الوكالة أو شعارها عند مدخل الموقع في حين أنه لا توجد بالموقع أية أنشطة. وتقاسم الموارد أو الإقرار بأنّ وكالتكم لا تمتلك القدرة على الاستجابة أفضل من عدم تسليم الخدمات وتوفيرها فعلياً.

⊗ انظر أيضاً مبدأ الحماية، المبدأ 3 في دليل "اسفير".

الخروج والانتقال

5. الخروج والانتقال

مع تغير الأوضاع الإنسانية تنتقل إدارة العديد من المواقع من منظمة لأخرى وذلك على الأقل مرة طوال دورة حياة الموقع. وهذا الانتقال يمكن أن يكون انتقالاً إلى منظمات دولية أو منظمات غير حكومية وطنية أو على الأرجح إلى سلطات وطنية أو محلية تتولى دور إدارة الموقع إضافة إلى ولاياتها الأخرى المناطة بها. والانتقال يمكن أن يكون أيضاً أوسع انتشاراً ويؤثر في موفري الخدمات وغير ذلك من الجهات المعنية صاحبة المصلحة. والانتقال إلى مدير موقع جديد لا يعني عادة إقفال الموقع وإنما يتطلب بالأحرى استمرار توفير الخدمات للأشخاص الذين يلتمسون الحماية والمساعدة.

وإقفال الموقع، شأنه شأن الإنشاء والتخطيط، يتغيّر بالسياق. ويمكن أن يحصل ذلك لمجموعة متنوعة من الأسباب وبعدد مختلف من الطرق أو المراحل. وهي تتراوح بين الإقفال المبرمج والمنظم الذي تحكمه تنقلات العودة الطوعية والمنظمة أو تضاؤل دعم المانحين والإقفال المباغت وغير المبرمج بسبب الكوارث التي تحدثها المخاطر الطبيعية أو التهديدات الأمنية أو قمع الحكومة. وفي بعض الحالات يخفّض توفير الخدمات تدريجياً لكنّ الموقع ذاته لا يُقفل أبوابه بالضرورة نتيجة لنقل هياكله الأساسية أو توقف وظيفته كموقع للمجتمع المحلي. ويمكن أن يصبح موطناً دائماً أو بلدة أو موقع نشاط اقتصادي أو اجتماعي ناجعاً. ويمكن أيضاً ببساطة أن يعود إلى وظيفته السابقة. والإقفال الجزئي أو الكلي غير المخطط له الذي يشمل العودة القسرية يتطلب إقامة آليات إدارة استراتيجية واستباقية لضمان حماية الأشخاص المتضررين.

وأياً كانت الظروف فإن التخطيط الحذر والتنسيق المكثّف أمران حيويان ويجب أن يقوم بهما فريق إدارة الموقع بالتعاون مع السلطات الوطنية وغير ذلك من الجهات المعنية الرئيسية، بمن في ذلك مالكو الأرض الشرعيون. ويجب أن تقوم هذه الجهات معاً بالتأكد من مشاركة سكان الموقع وسكان المجتمعات المضيفة مشاركة كاملة في العملية. والمباني المتردّية أوضاعها بسبب استخدامها المؤقت كمراكز جماعية يمكن أن يكون لها تأثير سلبي على المجتمع المحلي. ووقف التشغيل في نهاية المطاف أو إعادة تأهيل وتسليم مثل هذه الأصول أثناء عملية الإقفال يجب أن يتحدد ويُتفق عليه مع الجهات المعنية منذ البداية، أو في أقرب وقت ممكن بعد البداية. وتخطيط إنشاء/ تحسين الموقع وإقفاله مترابطان منذ البداية.

ومنسقو وكالات إدارة المخيمات وكتلة إدارة وتنسيق المخيمات في وضع فريد من نوعه لرصد حدوث نزوح ثانوي. ويمكن أن يحصل ذلك عندما لا تفضي الأوضاع في مناطق العودة أو إعادة التوطين إلى عودة آمنة في كنف الكرامة. ويمكن أن تتعلق الأسباب بالأمن والسكن وفرص كسب العيش والخدمات الأساسية وانتقام المجتمع. وحيثما يحدث ذلك وتكون وكالة إدارة المخيم قد رصدت الوضع بنجاح يجب أن تتم الدعوة بشأن التحديات التي يواجهها النازحون مع السلطات المحلية أو مع السلطات المناسبة.

المعيار 5.1:
الانتقال إلى وكالة إدارة مخيمات جديدة وإلى فريق إدارة موقع جديد

يظل سكان الموقع يتلقون الدعم الملائم في الوقت المناسب ويظلون يحصلون على الخدمات أثناء فترات انتقال إدارة المخيم.

الإجراءات الرئيسية

- القيام، مع وكالة إدارة المخيم الجديدة، بوضع خطة للانتقال أو التسليم.
  - يجب، كحد أدنى، أن تكفل هذه الخطة استمرار توفير الخدمات في الموقع. ويجب إشراك موفري الخدمات القائمين في هذه العملية.
  - التأكد من أن يشمل تسليم الهياكل الأساسية والمعدات تفاصيل الموارد الرئيسية والمهام والاحتياجات التقنية.
  - الأخذ بالاحتياجات في مجال إعادة التأهيل ووقف التشغيل.
- إدراج هياكل التمثيل القائمة في عملية التسليم.

- العمل مع وكالة إدارة الموقع الجديدة لوضع خطة عمل بخصوص مجموع الحالات لمعالجة احتياجات الضعفاء لا تضعهم في خطر متزايد بسبب تسليم الموقع وضمان حصولهم على الخدمات بدون توقف.
  - التأكد من إبلاغ الضعفاء وموفري الرعاية لهم كما ينبغي بخصوص وكالة إدارة الموقع الجديدة واستمرارية حصولهم على الخدمات.
- العمل مع وكالة إدارة الموقع الجديدة للتأكد من ملاءمة قدرتها وخبرتها للغرض.
  - بناء القدرات يجب أن يشمل جميع المجالات ولكن بشكل خاص مسائل ملكية الأراضي وصيانة الهياكل الأساسية ومبادئ الحماية والمبادئ الإنسانية.
  - العمل مع وكالة إدارة المخيم الجديدة، مثلاً من خلال الشراكة أو تقاسم الأدوار والتوجيه أو المرافقة.
- تقاسم ملخص لخطة الانتقال أو التسليم مع المجتمع المحلي المضيف وممثلي السلطات المحلية.

المؤشرات الرئيسية

- النسبة المئوية لسكان الموقع الراضين عن الخدمات الموفَّرة أثناء الفترات الانتقالية.
- تُستخدم المشاورات مع المجتمع المحلي والشركاء لوضع وتقاسم خطط للانتقال أو التسليم.

ملاحظات إرشادية

١. **وكالات إدارة المخيمات الجديدة** يمكن أن تكون منظمات إنسانية أو سلطات حكومية (محلية أو وطنية) أو فئات مجتمعية. ومن الحيوي بناء القدرات وتوفير الوقت اللازم للدعم التقني وتفادي التداخل بين الموظفين الأقدم وموظفي الوكالة الجدد القادمين لإتمام الأنشطة والمشاورات. وفي المجالات التي يكون فيها ذلك ممكناً يجب تشجيع وكالة إدارة الموقع الجديدة على الاحتفاظ بالموظفين الأصليين الذين يعاد توظيفهم لتوفير الخبرة والذاكرة المؤسسية لتأمين الاستمرارية للسكان. وبالنسبة لعمليات التسليم المخططة يمكن تأمين قدرات وخبرات وكالة إدارة المخيم الجديدة ويمكن وضع خطط وأنشطة فيما يتصل بالقدرات عند اللزوم. ولتسريع عمليات التسليم يمكن أن يكون لمنسق كتلة إدارة وتنسيق المخيمات ووكالة قيادة الكتل دور في التأكد من تنفيذ وكالات إدارة المخيمات الجديدة لمخططات القدرات.

⊗ انظر أيضاً المعيار 1.3: وكالة إدارة الموقع وقدرات فريق إدارة الموقع.

المعيار 5.2:
الإقفال المخطط

يتم إقفال الموقع بطريقة مخططة وتشاورية مع التأكد من التخفيف من حدة تأثيره على أي سكان متبقين بالموقع.

الإجراءات الرئيسية

- إعادة النظر في خطط الإقفال وتكييفها وفقاً للسياق.
  - استخدام النتائج المنبثقة عن الاجتماعات التشاورية أو مناقشات أفرقة التركيز أو دراسات النوايا الاستقصائية لتحديد أي إجراء.
- متى كان ذلك ملائماً وممكناً عملياً، القيام بزيارات معاينة إلى مواقع الإدماج أو إعادة التوطين.
- تجميع قائمة بالمقيمين بالموقع المستعدين لإعادة التوطين، مع إيلاء اهتمام خاص للأسر الكبيرة والأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة والعائلات التي ترأسها امرأة. والدعوة إلى نقل ملائم.
- إشراك هياكل حوكمة المواقع وقيادتها في تخطيط وتنفيذ الإقفال.

- التماس الحلول للسكان الضعفاء المراد إدماجهم في أية شبكة أمان اجتماعي إذا ما تقرر فجأة تقليص الخدمات في الموقع أو سحبها.
- رصد تطابق إقفال الموقع مع الخطة.
- تأمين استمرارية آليات تقديم التعليقات والشكاوى وتوافرها للسكان المتضررين.
- التأكد من تواجد تدابير آمنة للسكان الباقين الذين قد يحتاجون إلى الحصول على خدمات خاصة أثناء إقامتهم أو بقائهم بالموقع، بما في ذلك الحصول على إمكانية التمتع بمستويات المساعدة الملائمة.
- استخدام أو تكييف النهج التشاركي والأدوات القائمة لاستكشاف وتوثيق تصورات المجتمع المحلي لإقفال الموقع وترحيله.

المؤشرات الرئيسية

- النسبة المئوية للمنظمات الموفِّرة للخدمات التي تعتمد وتوفر المدخلات لخطط الإقفال(الهدف 100 في المائة).
- يتم المحافظة على آليات تقديم التعليقات والشكاوى طوال عملية الإقفال.
- النسبة المئوية لمسائل الحماية والأمن ذات الصلة بالإقفال المبلّغ عنها والمحالة.

ملاحظات إرشادية

١. كما هو الحال بالنسبة لإنشاء الموقع، تكون كل عملية من عمليات إقفال المواقع مبنية على السياق بدرجة عالية ويُعتبر إشراك المجتمع المحلي عنصراً رئيسياً في عملية الإقفال السلسة.
٢. في حين أن إقفال المخيمات الرسمية مسؤولية من مسؤوليات الحكومة فإن استراتيجيات الخروج الوطنية ليست من مسؤولية وكالة أو سلطة بعينها وتحتاج إلى إشراك الجهات المعنية المتعددة عبر مختلف مستويات الحكم المحلي أو المجتمع المحلي أو الوكالة.
٣. يجب أن يتفق إقفال المواقع المستضيفة للنازحين في الداخل مع أية خطط حكومية لتنقل النازحين في الداخل وإرجاع الأرض وأية مسائل إدارية أخرى.
٤. طلب إقفال المواقع المستضيفة للاجئين بإشراك الحكومات الوطنية الموقّعة على مذكرات التفاهم القانونية مع بلدان العودة أو إعادة التوطين. وهذه الأمور تنظمها المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئينوحكومة بلد اللجوء وبلد العودة أو إعادة التوطين المزمعة.

⊗ انظر أيضاً المعايير 2.2: مشاركة المجتمع المحلي و2.3: مشاركة المعلومات مع المجتمعات المحلية و2.4: تقديم التعليقات والشكاوى.

⊗ للاطلاع على المزيد بخصوص إقفال الموقع فضلاً عن القائمة المرجعية المتعلقة بالإقفال انظر الفصل 7 من مجموعة أدوات إدارة المخيم.

⊗ يمكن الاطلاع على المزيد بخصوص إقفال الموقع في المبادئ التوجيهية لإقفال المخيمات في إطار كتلة إدارة وتنسيق المخيم.

المعيار 5.3:
الإقفال غير المخطط له (الجزئي أو الكلي)

يتم التحسب مسبقاً للإقفال غير المخطط (العودة القسرية) والتلقائي فيتم بذلك التخفيف من حدة تأثيره على سكان الموقع والتحكم فيه.

الإجراءات الرئيسية

- التأكد من إمكانية حصول المقيمين بالموقع على الخدمات الأساسية.
  - التنسيق مع موفري الخدمات لإعادة التوطين أو إعادة توفير الخدمات.
  - الدعوة نيابة عن سكان الموقع إلى المحافظة على الخدمات.
- العمل مع السلطات المحلية والوطنية وغيرها من الجهات المعنية لإيجاد حلول إيواء بديلة للمقيمين بالموقع المتضررين من الإقفال.
  - دعم تنقل الأمتعة والهياكل الأساسية.
  - تجميع قائمة بالمقيمين بالموقع الذين يحتاجون إلى إعادة توطين مع مراعاة الأسر الكبيرة بشكل خاص وكذلك الأسر التي ترأسها امرأة. والدعوة إلى توفير النقل الملائم.
  - التأكد من أن إيواء الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة مكيّف وفقاً لاحتياجاتهم تلك.
- استخدام أو تكييف آليات مشاركة المعلومات القائمة لإبقاء سكان الموقع وموفري الخدمات على علم بما يحدث ولماذا يحدث.
- تأمين إتاحة آليات تقديم التعليقات والشكاوى باستمرار للسكان المتضررين.
- استخدام أو تكييف النهج التشاركية والأدوات القائمة لكشف تصورات المجتمع المحلي بخصوص إقفال الموقع وإعادة التوطين وتوثيق هذه التصورات.

المؤشرات الرئيسية

- النسبة المئوية لسكان الموقع القادرين على الوصول إلى الخدمات الأساسية أثناء إقفال الموقع أو إعادة التوطين.
- تأمين الإبقاء على آليات تقديم التعليقات والشكاوى طوال عملية الإقفال.
- النسبة المئوية لمسائل الحماية والأمن ذات الصلة بالإقفال المبلّغ عنها والمحالة.

ملاحظات إرشادية

١. الحالات الناجمة عن النزاعات والكوارث التي تتسبب فيها الأخطار الطبيعية غالباً ما لا يكون من الممكن التنبؤ بها. ويظل الأشخاص في المواقع وقتاً أطول بكثير مما هو مخطط له في البداية. واحتمالات مختلف سيناريوهات المستقبل تحتاج إلى تحسّب مسبق منذ بداية أي عملية. والإدارة الفعالة للموقع والهياكل الأساسية والأصول يجب أن تستند إلى تقييمات من بينها توقيت الخروج. والتخطيط بعناية يجب أن يهدف إلى حماية سكان الموقع.

٢. في حين أن الإقفال القسري للموقع وعودة النازحين القسرية إلى منطقتهم الأصلية أمر غير مقبول فإن وكالة إدارة الموقع يجب أن تكون مستعدة للاستجابة إلى ذلك. ويجب ربط إقفال الموقع بإطار حل دائم لجميع النازحين.

⊗ انظر أيضاً المعايير 2.1: هياكل الحوكمة، 2.2: مشاركة المجتمع المحلي، 2.3: مشاركة المعلومات مع المجتمعات المحلية، 2.4: تقديم التعليقات والشكاوى.

⊗ يمكن الاطلاع على المزيد بخصوص إقفال الموقع وكذلك القائمة المرجعية للإقفال في الفصل 7 من مجموعة أدوات إدارة المخيم.

⊗ يمكن معرفة المزيد عن إقفال المواقع في المبادئ التوجيهية وإقفال المخيمات في إطار كتلة إدارة وتنسيق المخيمات.

المعيار 5.4:
إعادة التأهيل ووقف التشغيل

إعادة تأهيل الموقع تفي باحتياجات السكان المقيمين والمجتمعات المحلية المضيفة وتراعي في نفس الوقت اللوائح المحلية والاحتياجات البيئية.

الإجراءات الرئيسية

- استشارة موفري الخدمات وممثلي المجتمعات المحلية وغير ذلك من الجهات المعنية لوضع خطة لإعادة التأهيل ووقف التشغيل تفصّل المعدات والهياكل الأساسية والتوجيهات بخصوص الأرض وإعادة تأهيل الهياكل الأساسية.
  - التشاور أثناء إنشاء الموقع مع تطور خيارات الهياكل الأساسية وإدارة الأراضي وأثناء فترات إقفال المواقع.
  - التأكد من التعليم بشكل واضح على المقابر التي يستخدمها سكان الموقع وإدراج ذلك في مخططات إعادة التأهيل ووقف التشغيل.
  - طلب بروتوكولات محددة لوقف التشغيل فيما يتصل بأية مواقع تتواجد بها نفايات خطرة مثل المرافق الصحية ومواقع التخزين الكيميائي والمسالخ.
  - التقدم إلى موفري الخدمات بطلب مخططات وقف التشغيل بالنسبة لجميع المراحيض ومرافق إدارة الرواسب.
- تقييم الآثار البيئية السلبية والحد منها ورصدها.
- مشاركة خطة إعادة التأهيل ووقف التشغيل مع المجتمع المضيف ومجتمع المقيمين وأي حكومة محلية.
- استعراض خطط الموقع الأولية والمحدثة وأية اتفاقات أولية مع المجتمع المحلي المضيف وإعادة النظر فيها مع المجتمع المحلي من خلال الآليات التشاركية.
- إعادة النظر في الاتفاق مع المجتمعات المحلية المضيفة والسلطات المحلية الذي يفصّل الظروف اللازمة لإعادة الأرض والهياكل الأساسية.

المؤشرات الرئيسية

- تقيّم المشاغل البيئية ويتم التخفيف من حدتها ورصدها.

ملاحظات إرشادية

١. سيفرز إقفال الموقع كميات هائلة من النفايات من مختلف الأنواع مثل مواد المأوى والأمتعة المتروكة التالفة المتضررة من مختلف الأنواع. والنفايات من قبيل المواد الكيميائية والبطاريات والأشياء التي انتهت مدة صلاحيتها والنفايات الصحية سوف تحتاج إلى تصريف على النحو الملائم. والتحضير لإقفال الموقع يشمل التنظيف وإما نقل النفايات أو دفنها أو حرقها في الموقع على عين المكان. وخطر تلوث التربة ومصادر المياه يجب أخذها مأخذ الجد.

٢. إعادة التأهيل البيئية لا تعني بالضرورة إعادة الموقع إلى وضعه السابق؛ وحتى إذا كان ذلك ممكناً عملياً فإنه سيكون مكلفاً وسيستغرق وقتاً طويلاً. ويمكن أن يكون من الأكثر ملاءمة تبيّن ما الذي يريده المجتمع المحلي المضيف ويتمنى حدوثه للموقع ما أن يتم إقفاله.

⊗ يمكن معرفة المزيد عن الاعتبارات البيئية في الفصل 6 من مجموعة أدوات إدارة المخيم. وانظر أيضاً القائمة المرجعية للمجموعة في الفصل 7.

⊗ التخطيط لدورة حياة الموقع يجب أن يتم بالتمشي مع المعايير 3.2 بيئة ملائمة، و4.1 تنسيق الموقع، و5.2 الإقفال المخطط له.

⊗ انظر أيضاً الفصول التقنية من دليل "اسفير" لمزيد من التفاصيل بخصوص وقف التشغيل وإعادة تأهيل الهياكل الأساسية في مجالات المياه والمرافق الصحية والإصحاح والمأوى والمستوطنات والصحة.

المرفق 1- قائمة مرجعية لرصد إدماج الأشخاص ذوي الإعاقة

المرفق 1- قائمة مرجعية لرصد إدماج الأشخاص ذوي الإعاقة

كيف يمكن رصد مدى شمولية الموقع وإدماجه للجميع؟ هذه القائمة المرجعية ليست شاملة ولا يُقصد بها أن تحل محل النُهج التشاركية التي يمكن استخدامها كأداة تكميلية من جانب مديري المواقع الراغبين في تقييم الشمولية العامة لموقع ما أو كأداة لدعم وضع استراتيجية شاملة للأشخاص ذوي الإعاقة.

ولرصد الإدماج سيكون توزيع البيانات بحسب الجنس والسن والإعاقة حيوياً. وحيثما كان ذلك وجيهاً وفي حدود التقييمات المتاحة، تشجع وكالات إدارة المخيمات، في إطار التقييمات والتحليلات وقدرات الاستجابة المتاحة، على استخدام الأدوات التي جُربت في سياقات إنسانية، من قبيل مجموعة الأسئلة القصيرة بخصوص الإعاقة التي وضعها فريق واشنطن.

والأسئلة أدناه تتبع بنية المعايير الدنيا لإدارة المخيمات[(]. ويجب أن توضع الأسئلة في سياقها أو يمكن تعديلها لكي تتكيف مع مختلف الأوضاع أو مختلف أغراض البرمجة.

فيما يتصل بالمعايير المحددة الخاصة بالإدماج، انظر ائتلاف السن والعجز. معايير الإدماج الإنساني للمسنين والأشخاص ذوي الإعاقة، 2018. www.helpage.org/download/5a7ad49b81cf8.

قدرات إدارة الموقع وتحديد الأشخاص ذوي الإعاقة

تخطيط دورة حياة الموقع

- هل تم إشراك الأشخاص ذوي أنواع مختلفة من الإعاقة في وضع خطة العمل؟
- هل تراعيخطة عمل إدارة الموقع مختلف احتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة؟ هل تشمل إجراءات محددة للأشخاص الذين سيحتاجون إلى مكان إقامة معقول؟
- هل أُخذت الميزانية الشاملة والموارد المادية بعين الاعتبار في خطة العمل؟ مثلاً هل وُضع خط ميزانية للوصول إلى الأماكن ومكان الإقامة المعقول، انطلاقاً من مرحلة التصميم؛ وتوريد الإمدادات التي تتبع مبادئ التصميم العالمية.
- هل أُدرجت احتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة في مخططات الطوارئ والإجلاء؟

قدرات فريق إدارة الموقع

- هل هناك فريق لإدارة الموقع معين بوصفه جهة تنسيق معنية بإدماج الأشخاص ذوي الإعاقة؟
- هل هناك رجال ونساء ذوو إعاقة يعملون لوكالة إدارة الموقع كموظفين أو متطوعين أو منشطين للمجتمع المحلي، وما إلى ذلك؟
- هل يتم تشجيع الأشخاص ذوي الإعاقة على التقدم لتقلّد مناصب في إدارة المواقع؟ هل يوفَّر مأوى معقول للأشخاص ذوي الإعاقة الذين يعملون في فريق إدارة الموقع؟
- هل تلقى فريق إدارة الموقع تدريباً على إدماج الأشخاص ذوي الإعاقة وهل أن الفريق بإمكانه تطبيق ما تعلمه أثناء التدريب لتقديم المساعدة الشاملة للجميع؟ هل المشورة التقنية بخصوص الإدماج متاحة في وكالة إدارة الموقع أو من خلال الشركاء؟
- هل بإمكان الأشخاص ذوي الأنواع المختلفة من الإعاقة الوصول إلى مباني المنظمة والعمليات؟

تحديد الهوية وحماية البيانات

- هل تم تحديد هوية الأشخاص ذوي الإعاقة أثناء التسجيل أو من خلال آليات جمع البيانات الأخرى؟
- هل توجد بيانات موزّعة بحسب نوع الجنس والسن والعجز متاحة لوكالة إدارة الموقع؟
- هل البيانات ذات الصلة بالأشخاص ذوي الإعاقة محمية بما فيه الكفاية طوال كامل دورة إدارة المعلومات؟

- هل يتم الحصول على الموافقة المستنيرة للأشخاص ذوي الإعاقة متى اقتضى الأمر (أو القبول بذلك في حالة عدم الحصول على الموافقة، مثلاً بالنسبة للأطفال أو الأشخاص ذوي الاعاقات الذهنية)؛ وبطريقة يمكن الوصول إليها بسهولة (مثلاً من خلال الأشكال السهلة القراءة)؟

مشاركة المجتمع المحلي وتمثيله

مشاركة المجتمع المحلي

- هل يتم اشراكالأشخاص ذوي الإعاقة في منهجيات المشاركة التي وضعتها وكالة إدارة الموقع؟ هل تم رصد ميزانية لدعم مشاركتهم؟
- هل يشارك الأشخاص ذوي الإعاقة في كل مرحلة من مراحل دورة حياة المشروع – التقدير، والتخطيط، والتنفيذ، والرصد، والتقييم؟
- هل توجد قنوات مختلفة متنوعة لوصول الأشخاص ذوي الإعاقة إلى فريق إدارة الموقع وإيصال وجهات نظرهم ومشاغلهم؟
- هليعرب الأشخاص ذوي الإعاقة عن رضاهم بالفرص المتاحة لهم للتأثير في القرارات المتعلقة بالموقع؟
- هل أن النساء ذوات الإعاقة يشعرن بأن وجهات نظرهن تؤخذ بعين الاعتبار في عمليات صنع القرار؟

مشاركة المعلومات والتواصل

- هل تمت استشارة الأشخاص ذوي الأنواع المختلفة من الإعاقة بخصوص احتياجاتهم وأفضلياتهم فيما يخص التواصل؟
- هليتم توفير مواد الإعلام والتعليم والتواصل الرئيسية في أشكال ووسائط متعددة في الموقع (من قبيل الطباعة بالأحرف الكبيرة وأشكال القراءة الميسّرة وتفادي التعابير المعقدة، والرسوم التوضيحية، ولغة الإشارة، والرسائل الشفوية أو عن طريق الراديو والفيديو والنص المكتوب)؟
- هليتم توزيع المعلومات في مواقع عديدة يمكن الوصول إليها (مثل مكاتب الإعلام، ومواقع التوزيع، والأماكن الآمنة، والمنشآت الصحية؛ أثناء اجتماعات اللجان وأفرقة التركيز؛ ومن خلال الزيارات من بيت إلى بيت؛ والتوزيع الذي يقوم به ناشطو المجتمع المحلي؟
- هل ينظّم الرصد للتأكد من إدماج الأشخاص ذوي أنواع مختلفة من الإعاقة وتمكينهم من الحصول على المعلومات الرئيسية بخصوص الحياة في موقعهم، والخدمات إجمالاً، والمساعدة المتاحة، فضلاً عن المعلومات عن الخدمات المحددة التي تهمهم؟

تقديم التعليقات التشكيات

- هل يمكن جمع التعليقات والشكاوى من خلال مجموعة متنوعة من القنوات (مثلاً من خلال الرسائل الصوتية والمكتوبة والإلكترونية والورقية، ومكاتب المساعدة، والخطوط المباشرة)، بطرق وفي أماكن في المتناول ويسهل الوصول إليها؟
- هل آليات تقديم التعليقات والشكاوى متاحة للأشخاص الذين يظلون في أماكن إيوائهم؟
- لدى اتخاذ الإجراءات والإبلاغ هل يتم اخذ مسألة إمكانية الوصول بعين الاعتبار أيضاً؟
- هل هناك طريقة لرصد استخدام الأشخاص ذوي الإعاقة لآليات تقديم التعليقات والشكاوى (مثلاً هل البيانات موزّعة بحسب نوع الجنس والسن والإعاقة، باستخدام قائمة الأسئلة القصيرة لمجموعة واشنطن)؟
- هل يمكن أيضاً جمع الشكاوى الخاصة بإعاقات محددة تُجمّع أيضاً من خلال هذه الآليات – مثلاً المعلومات بخصوص إمكانية الوصول والمأوى غير الملائم (أو الحرمان من المأوى المعقول)؟ وهل توفّر الإجابات في الوقت المناسب وبطريقة يمكن الوصول إليها وذكية؟
- هل آليات منع الاستغلال والاعتداء الجنسيين متاحة وفي متناول الأشخاص ذوي الإعاقة؟

هياكل الحوكمة

- هل توجد منظمات أشخاص ذوي إعاقة نشطة أو مجموعات دعم ذاتي أو لجان للأشخاص ذوي الإعاقة في المجتمع المحلي نشطة في الموقع أو في المجتمعات المحلية المجاورة؟ إذا كان الحال كذلك هل يوجد ممثل لسكان الموقع بما في الموقع من تنوع (نوع الجنس والسن والإثنية والعاهات)؟
- هل األأشخاص ذوي الإعاقة و/أو المنظمات الممثّلة لهم يشاركون في هياكل أو مجموعات حوكمة الموقع؟ هل هذه المنظمات وهؤلاء الأشخاص يلعبون دوراً هادفاً؟ هل أن الأشخاص/ الكيانات المعنية ممثِّلة للسكان من حيث نوع الجنس والسن والإثنية والإعاقة؟ هل يشعر الأشخاص ذوو الإعاقة بأنهم ممثَّلون من قِبل هياكل حوكمة الموقع ومن خلالها؟
- هل تم تحديد الحواجز والحوافز أمام مشاركة الأشخاص ذوي الإعاقة؟ هل تم إشراك الأشخاص ذوي الإعاقة في عملية تحديد هويتهم؟ هل تتم عمليات تقييم الحواجز والحوافز على أساس منتظم؟
- هل أُجري تقييم للمخاطر مع مراعاة مبدأ "عدم الإضرار"، بشأن مشاركة الأشخاص ذوي الإعاقة والأثر المحتمل على حياتهم والطريقة التي يُنظر بها إليهم؟ هل تُجرى عمليات تقييم للمخاطر على أساس منتظم؟
- هل قامت وكالة إدارة الموقع أو الجهات الشريكة في تنظيم دورات تدريبية للأشخاص ذوي الإعاقة وأسرهم ولمنظمات الأشخاص ذوي الإعاقة لتأمين مشاركتهم الهادفة وزيادة قدرتهم على التكيف؟

بيئة الموقع

بيئة سليمة وآمنة

- هل مراجعات الرصد والسلامة تجرى بانتظام في الموقع لتقييم كل من الهياكل الأساسية المادية وسلوك المجتمع المحلي، مع مراعاة المخاطر التي قد يواجهها الرجال والنساء والفتيان والفتيات من الأشخاص ذوي الإعاقة؟ هل هناك استراتيجية للحد من المخاطر المحددة؟
- هل الأشخاص ذوي الإعاقة ممثلون في لجان السلامة؟
- هل توجد في متناول الأشخاص ذوي الإعاقة قنوات معلومات لإبلاغ سكان الموقع بالمخاطر (بمجموعة متنوعة من الأشكال وفي مواقع متعددة)؟
- أثناء إنشاء الموقع وعملية تحسينه هل اتُخذت التدابير لاعتماد مبادئ التصميم العالمية والتأكد من تيسير وصول أكبر عدد ممكن من الأشخاص إلى الموقع والهياكل الأساسية؟ هل تراعي هذه المبادئ مثلاً الممرات، والوصول إلى المأوى ومرافق المياه والصرف الصحي والنظافة العامة ومواقع التوزيع ومرافق الرعاية الصحية والمدارس والمناطق المجتمعية المشتركة؟
- هل القوانين والقواعد والمعايير الوطنية المتعلقة بإمكانية الوصول والإدماج تؤخذ بعين الاعتبار وتُحترم؟
- هل توفّر إقامة معقولة للأشخاص ذوي الإعاقة وأسرهم من حيث الوصول إلى المرافق والخدمات والمساعدة؟
- هل هناك ميزانية مخططة للإيواء المعقول وتحسين الموقع والتعامل مع الحواجز التي قد يواجهها الأشخاص ذوو الإعاقة؟
- هل تُجرى بانتظام عمليات مراجعة لإمكانية الوصول لتقييم بيئة الموقع جزئياً أو كلياً، بما في ذلك أماكن الاجتماعات؟
- هل تراعى المسافات المقبولة ووسائل النقل إلى الخدمات الأساسية والمرافق فيما يخص الأشخاص ذوي الإعاقة؟
- هل يحصل الأطفال ذوو الإعاقة على تعليم؟ هل يحصل الأشخاص الآخرون ذوو الإعاقة وأسرهم على التعليم وفرص كسب العيش؟

تنسيق ورصد خدمات الموقع

تنسيق الموقع

- هل هناك منظمات تركّز على الإعاقة تعمل في الموقع أو في المجتمعات المحلية (من قبيل المنظمات غير الحكومية المتخصصة أو الخدمات المخصصة للأشخاص ذوي الإعاقة، ومنظمات الأشخاص ذوي الإعاقة)؟
- هل هناك مهنيون آخرون لدعم جهود الإدماج على مستوى الموقع، مثل موظفي الدعم في مجال الصحة العقلية والدعم النفساني – الاجتماعي، والحماية، وحماية الطفل، والعنف القائم على نوع الجنس؟
- هل تم تحديد الدوائر والجهات المعنية ذات الصلة وهل تم إشراكها؟

- هل الإدماج بند منتظم في جدول أعمال اجتماعات تنسيق الموقع؟
- عندما ينشط فريق عامل معني بالإعاقة (أو فريق معني بالسن والإعاقة) في داخل البلد، هل يحضر فريق إدارة الموقع اجتماعات الفريق العامل؟
- هل الأشخاص ذوي الإعاقة ولجان الإعاقة يشاركون في القرارات الجماعية، بما في ذلك من خلال اجتماعات الجهات المعنية على مستوى الموقع؟ هل اجتماعات التنسيق مفتوحة أمام الأشخاص ذوي الإعاقة؟
- هل الأشخاص ذوي الإعاقة يتم إشراكهم لدى البت في معايير الجودة الدنيا القطاعية؟
- هل يتم إشراك الأشخاص ذوي الإعاقة في تنفيذ ورصد أنشطة الحماية والمساعدة ونتائج ذلك طوال دورة حياة الموقع؟
- هل الدعوة والمناصرة تُجرى من أجل الأشخاص ذوي الإعاقة ومعهم في البحث عن الحلول الدائمة؟

تقييم خدمات الموقع ورصدها والإبلاغ عنها

- هل ملامح الموقع وأدوات تقييمه شاملة (مثلاً من حيث تحديد الأشخاص ذوي الإعاقة، وتوزيع البيانات بحسب نوع الجنس والسن والإعاقة، وتحديد المخاطر والحواجز والاحتياجات)؟
- هل الأشخاص ذوي الإعاقة يتم إشراكهم وتتم استشارتهم في رصد الخدمات وفي التقييمات المتعددة القطاعات؟ هل توجد أسئلة محددة خاصة بالأشخاص ذوي الإعاقة في الدراسات الاستقصائية وأدوات الرصد المستخدمة في وكالة إدارة الموقع؟
- هل للأشخاص ذوي الإعاقة فرصة تُذكر للحصول على المعلومات لتوجيه قراراتهم المتعلقة بالعودة أو الاندماج أو إعادة التوطين؟ هل أن استمرارية الخدمات في المتناول طوال العملية؟ هل تم تحديد الحواجز التي تحول دون اتخاذ القرارات؟

مسارات الإحالة

- هل الأشخاص ذوي الإعاقة على علم بمسارات الإحالة فيما يتصل بالخدمات الصحية والعنف القائم على نوع الجنس وحماية الطفل وغير ذلك من أشكال الحماية والخدمات المتخصصة؟ هل المعلومات مقدمة بأشكال متعددة وعبر قنوات متعددة يمكن الوصول إليها؟
- هل موظفي إدارة المواقع واعون بمسارات الإحالة الحيوية (والتي يمكن الوصول إليها) وهل هم يعرفون كيفية إسداء المشورة للأشخاص بالشكل المناسب وبطريقة أخلاقية، بمن فيهم الأشخاص ذوو الإعاقة وأسرهم، حول كيفية الوصول إلى هذه المسارات؟
- هل توجد إجراءات متابعة بخصوص عمليات الإحالة؟
- هل يتم مشاركة بروتوكولات إدارة الحالات مع الشركاء حسب اللزوم؟
- هل تُجرى الدعوة إلى توفير خدمات متخصصة من نوعية جيدة للأشخاص ذوي الإعاقة؟
- هل تلعب لجان الإعاقة دوراً في عمليات الإحالة؟

الخروج والانتقال

الانتقال إلى وكالة إدارة موقع جديدة

- هل أُدرجت استمرارية الخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة في خطة الانتقال أو التسليم؟
- هل أُدرج الأشخاص ذوو الإعاقة وموفرو الرعاية لهم في العملية وهل أُخبروا كما ينبغي بخطة الانتقال؟
- هل تم تحديد حاجيات واحتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة وأسرهم بحيث لا يكونون في خطر متزايد بسبب تسليم الموقع؟ هل تم تأمين وصولهم إلى الخدمات؟
- هل دُرِّبت وكالة إدارة الموقع الجديدة على ممارسات إدماج الأشخاص ذوي الإعاقة؟ هل أن قدراتها وخبراتها ملائمة؟

الإقفال

- هل تمت استشارة الأشخاص ذوي الإعاقة خلال الاجتماعات أو أفرقة التركيز أو بسبل أخرى حول مخططات إقفال الموقع؟
- هل أُجريت زيارات موقعية ملائمة للأشخاص ذوي الإعاقة؟

- هل تم الترتيب لتوفير النقل والدعم الملائمين، بما في ذلك لتفادي خطر الانفصال عن الأُسر وموفري الرعاية؟
- هل أخذت خطط الطوارئ بعين الاعتبار الأشخاص ذوي الإعاقة من حيث شبكات الأمان الاجتماعي في حال خُفّضت الخدمات أو سُحبت بشكل مفاجئ؟
- هل آليات تقديم التعليقات والشكاوى لا تزال متاحة وسهلة الوصول بالنسبة للأشخاص ذوي الإعاقة؟
- هل التدابير الداعمة لا تزال قائمة بالنسبة للأشخاص ذوي الإعاقة الذين هم جزء من السكان الباقين، مثلاً الوصول إلى الخدمات الخاصة مع البقاء في حالة الموقع وإلى المساعدة إلى مجموعات العون الذاتي؟
- عندما لا تكون عمليات إقفال المواقع مبرمجة هل يتم إبلاغ الأشخاص ذوي الإعاقة بخصوص ما الذي يجري وسبب ذلك، وهل يتم النظر في احتياجاتهم الدنيا (مثل الوصول إلى الخدمات الأساسية والنقل والمأوى)؟

المراجع وقراءات أخرى

- The Alliance for Child Protection in Humanitarian Action, Minimum Standards for Child Protection in Humanitarian Action: 2019 Edition, 2020. https://alliancecpha.org/en/CPMS_home
- ALNAP. Participation Handbook for Humanitarian Field Workers, 2009. www.alnap.org/help-library/participation-handbook-for-humanitarian-field-workers
- British Red Cross. Community Engagement Hub. https://communityengagementhub.org
- The Cash Learning Partnership (CaLP), Minimum Requirements for Market Analysis in Emergencies, 2013. www.calpnetwork.org/wp-content/uploads/2013/07/minimum-requirements-for-market-analysis-in-emergencies.pdf
- Global Camp Coordination and Camp Management (CCCM) Cluster. Camp Closure Guidelines, 2014. https://cccmcluster.org/resources/camp-closure-guidelines
- Global CCCM Cluster. CCCM Case Studies Volume 1, 2014. https://cccmcluster.org/resources/cccm-case-studies-vol-1
- Global CCCM Cluster. Urban Displacement & Outside of Camp: Desk Review, 2014. https://cccmcluster.org/resources/urban-displacement-out-camps-review-udoc
- Global CCCM Cluster. CCCM Case Studies Volume 2, 2016. https://cccmcluster.org/resources/cccm-case-studies-vol-2
- Global CCCM Cluster. CCCM Case Studies 2016-2019 Chapter 3, 2019. https://cccmcluster.org/resources/cccm-case-studies-2016-2019-chapter-3
- Global CCCM Cluster. Management and Coordination of Collective Settings Through Mobile / Area Based Approach: Working Paper, 2019. https://cccmcluster.org/resources/management-and-coordination-collective-settings-through-mobile-approach-working-paper
- Global Protection Cluster Working Group. Handbook for the Protection of Internally Displaced Persons, 2010. www.globalprotectioncluster.org/_assets/files/news_and_publications/IDP_Handbook_EN.pdf
- Humanitarian Standards Partnership. Humanitarian inclusion standards for older people and people with disabilities. Key inclusion standards 4, 5 and 6, 2018. https://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/Humanitarian_inclusion_standards_for_older_people_and_people_with_disabi.pdf
- OCHA. Guiding Principles on Internal Displacement, 2004. https://reliefweb.int/report/world/guiding-principles-report/world/guiding-principles-internal-displacement-2004
- IASC. IASC Six Core Principles, https://psea.interagencystandingcommittee.org/update/iasc-six-core-principles
- IASC. Strategy: Protection from and response to Sexual Exploitation and Abuse and Sexual Harassment, 2018. https://interagencystandingcommittee.org/iasc-champion-protection-sexual-exploitation-and-abuse-and-sexual-harassment/strategy-protection
- IASC and Global Protection Cluster. Guidelines for Integrating Gender-Based Violence Interventions in Humanitarian Action: Reducing risk, promoting resilience and aiding recovery, 2015. https://interagencystandingcommittee.org/working-group/iasc-guidelines-integrating-gender-based-violence-interventions-humanitarian-action
- ICRC, Handbook on Data Protection in Humanitarian Standards, 2020. www.icrc.org/en/data-protection-humanitarian-action-handbook

- IOM, Norwegian Refugee Council (NRC) and UN Refugee Agency UNHCR). Camp Management Toolkit. https://cccmcluster.org/resources/camp-management-toolkit
- NRC. Sustainable Settlements: Maximising the social, environmental and economic gains in humanitarian displacement settings, 2017. https://reliefweb.int/report/world/sustainable-settlements-maximising-social-environmental-and-economic-gains-humanitarian
- NRC. Community Coordination Toolbox, 2020. https://cct.nrc.no
- NRC. Improving Participation and Protection of Displaced Women and Girls Through Camp Management Approaches, 2020. www.nrc.no/resources/reports/improving-participation-and-protection-of-displaced-women-and-girls-through-camp-management-approaches
- Overseas Development Institute. Protracted Displacement: Uncertain Paths to Self-reliance in Exile, 2015. www.odi.org/publications/9906-protracted-displacement-uncertain-paths-self-reliance-exile
- Oxfam GB. Impact Measurement and Accountability in Emergencies: The Good Enough Guide, 2007. https://policy-practice.oxfam.org.uk/publications/impact-measurement-and-accountability-in-emergencies-the-good-enough-guide-115510
- The SEEP Network. Minimum Economic Recovery Standards (3rd edition), 2017. https://seepnetwork.org/Blog-Post/Minimum-Economic-Recovery-Standards-Third-Edition-exist-190
- Sphere Association. The Sphere Handbook (4th edition), 2018. https://spherestandards.org/wp-content/uploads/Sphere-Handbook-2018-EN.pdf
- UNHCR. Handbook for the Protection of Internally Displaced Persons, 2010. www.unhcr.org/uk/protection/idps/4c2355229/handbook-protection-internally-displaced-persons.html
- UNHCR, IOM. Collective Centre Guidelines, 2010. https://reliefweb.int/report/world/collective-centre-guidelines
- UN. Convention of the Rights of Persons with Disabilities, 2006. www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities.html
- UN Security Council. Conflict Related Sexual Violence: Report of the UN Secretary-General. S/2018/250, 2018. www.un.org/sexualviolenceinconflict/wp-content/uploads/2019/04/report/s-2019-280/Annual-report-2018.pdf
- Women in Displacement. https://womenindisplacement.org

المختصرات

CHS	المعايير الإنسانية الأساسية
GBV	العنف القائم على نوع الجنس
IASC	اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات
IOM	منظمة الهجرة الدولية
NGO	منظمة غير حكومية
POLR	(كتلة) موفّري الملاذ الأخير
PSEA	منع الاستغلال والاعتداء الجنسيين
SEA	الاستغلال والاعتداء الجنسيان
SMA	وكالة إدارة المخيم
UNHCR	المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين
WASH	(قطاع) المياه والصرف الصحي والنظافة العامة

الفهرس

- الشمولية		
- إدارة المعلومات		80
- إدارة المعلومات		43
- منع الاستغلال والاعتداء الجنسيين		33
- التوظيف وتدريب الموظفين والإشراف عليهم		42
- السلامة والأمن		183
- إنشاء آلية للحوكمة ولمشاركة المجتمع المحلي		42
- إقفال المخيم		115
- إنشاء المخيم		115
المراكز الجماعية	٣, ٤, ٥, ١٤, ٢١, ٢٥, ٢٩, ٣١, ٣٩, ٥٠	9, 16–18, 31, 36, 61, 65, 84, 85, 97, 99, 100, 102, 103, 108, 119, 120, 147–149, 221–227, 230, 231, 258, 265, 270
مشاركة المجتمع المحلي	٣, ١١, ١٥, ١٩, ٢٠, ٢١, ٢٤, ٢٥, ٢٧, ٢٩, ٢٩, ٣٥	10, 11, 22, 36, 42, 45–58, 64, 131, 149, 172, 176, 211, 213, 224, 258, 260, 270
خطط الطوارئ	١٣, ٢٧, ٤٨	20, 22, 31, 34, 41, 43, 134, 171, 172, 175–178, 180, 183, 192, 222, 232, 248, 255, 260, 261, 270
التنسيق		9, 15, 16, 20–22, 26, 27, 38, 41–43, 97, 241
- لجان المخيمات		50, 51, 55, 56
- وكالة إدارة المخيم		14, 15, 30, 31, 33, 60–68, 72–77, 80, 85

- إقفال المخيم		107, 109, 111, 115
- تنسيق الكتل		23, 24
- الإسهال		249
- التعليم		258, 260–262, 267, 270
- بطاقات الاستحقاق		132
- الأمن الغذائي		189
- المواد الغذائية/ غير الغذائية		187, 188, 196
- الصحة		236–239, 246, 248, 250, 252, 254, 255
- إدارة مخيم النازحين في الداخل		23
- التنسيق بين المخيمات		24
- المثليات والمثليون ومزدوجو الميل الجنسي ومغايرو الهوية الجنسانية وحاملو صفات الجنسين		164
- سبل العيش		274, 275, 279, 280
- الاجتماعات		33, 38, 42
- الصعيد الوطني		
- مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية		78, 172
- الحماية		121–123, 126, 127, 156–159, 164, 165
- منع الاستغلال والاعتداء الجنسيين		
- مياه الأمطار		88

- نموذج اللجوء		22
- التسجيل		130, 132, 133, 138
- السلامة		170–172, 174, 180
- المستوى القطاعي		
- موفرو الأمن		34
- المأوى		220–222, 224, 227, 229, 232
- الموقع		
- تخطيط الموقع والعنف القائم على نوع الجنس		146, 148, 149, 151, 152
- التدريب		32, 52
- التنسيق المدني – العسكري في إطار الأمم المتحدة		35
المياه والصرف الصحي والنظافة العامة		87, 88, 202–204, 207, 214, 215
المعيار الإنساني الأساسي	٦	
- الملاءمة والوجاهة	٢٧, ٣٣	
- الاتصال والمشاركة والتغذية المرتدة	١٩	
- آليات تقديم التشكيات	١٩	
- التنسيق والتكامل	٣٣	
- الفعالية وحسن التوقيت	١١	
- القدرات المحلية والآثار السلبية	١٩	
- دعم الموظفين ومعاملتهم	١٩	

الحلول الدائمة	٣, ٣٤, ٣٦	14, 19–23, 31, 43, 47, 51, 64, 77, 96, 107, 108, 110, 111, 115, 126, 131, 224, 237
مراكز الإجلاء في حالات الطوارئ	٥, ١٢, ٢٥	9, 17, 18, 20, 64, 147, 222
الردود والتعليقات والشكاوى		14, 26, 27, 46, 47
- منع الاستغلال والاعتداء الجنسيين	١٢	
هياكل الحوكمة	iv, ١٩, ٢٠, ٢٤, ٢٤, ٢٥, ٢٧, ٢٧, ٣٧, ٤٠, ٤٧	37, 47, 49, 64, 76
الحكم	iii, ٤, ١١, ١١, ١٢, ١٥, ١٧, ٢٤, ٣٩, ٤١	9, 17, 22, 24, 26, 37–39, 61, 97, 105, 107, 109, 111, 118, 120, 122, 131, 132, 137, 171, 180, 238, 244, 263, 265, 268, 269, 277
- الصعيد المحلي	١١, ١٥, ٢١, ٤٠, ٤٣	36, 51, 62, 97, 109, 246
- الصعيد الوطني	٤, ٢٧, ٤٠, ٤١	
دليل حماية الأشخاص النازحين في الداخل	iii	
المجتمع المحلي المضيف	٧, ٤, ٦, ١١, ١٢, ١٣, ١٤, ٢٠, ٢١, ٢٢, ٢٣, ٢٤, ٢٤, ٢٧, ٢٩, ٣٠, ٣٠, ٣٣, ٣٤, ٣٩, ٣٩, ٤٣, ٤٣	10, 14, 18, 23–25, 31, 32, 34, 38, 47, 48, 50, 53, 55–58, 60–62, 65, 72, 75, 76, 84–87, 89–92, 96, 97, 99, 101, 102, 105–107, 111, 114–115, 119, 126, 137, 141, 146, 151, 158, 160, 163, 164, 170, 172–174, 177, 181, 183, 188, 197, 203, 204, 206, 211, 215, 220, 221, 223, 224, 226, 232, 246, 253, 254, 260, 262–267, 274–281
الميثاق الإنساني	vi, ٦, ٧	164, 203
المبادئ الإنسانية	٦, ١٥	14–15, 24, 32, 35, 50, 63, 181
الشراكة في إطار المعايير الإنسانية	iii	

دليل المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئينلحالات الطوارئ		9, 85, 203, 224